

ZO IS HET ALTIJD “DE SCHULD VAN DE SOSSEN”

EEN KWANTITATIEVE INHOUDSANALYSE VAN POLARISERENDE
REACTIES ONDER ONLINE GEPUBLICEEERDE NIEUWSARTIKELS
VAN HET LAATSTE NIEUWS

Wetenschappelijke verhandeling

Aantal woorden: 24.658

Sien D’hauwer

Stamnummer: 01606286

Promotor: Prof. dr. Karin Raeymaeckers

Copromotor: David Ongenaert

Masterproef voorgelegd voor het behalen van de graad master in de richting Communicatiewetenschappen
afstudeerrichting Nieuwe Media en Maatschappij

Academiejaar: 2019-2020

Inzagerecht in de masterproef (*)

Ondergetekende,

Sien D'haumer

geeft hierbij toelating / ~~geen toelating~~ (**) aan derden, niet- behorend tot de
examencommissie, om zijn / haar (**) proefschrift in te zien.

Datum en handtekening

11/08/2020



Deze toelating geeft aan derden tevens het recht om delen uit de scriptie/masterproef te
reproduceren of te citeren, uiteraard mits correcte bronvermelding.

(*) Deze ondertekende toelating wordt in zoveel exemplaren opgemaakt als het aantal exemplaren van de
scriptie/masterproef die moet worden ingediend.

Het blad moet ingebonden worden samen met de scriptie onmiddellijk na de kaft.

(**) schrappen wat niet past.

Abstract

Vandaag de dag zijn er heel wat verwachtingen rond het internet als verbreding van de publieke sfeer, want het zou tot een ideaal participatiemodel van het publieke debat kunnen leiden. Hierbij zijn vooral de commentaarfuncties onder online gepubliceerde krantenartikels steeds populairder. De laatste jaren wordt echter vastgesteld dat deze reacties helemaal niet altijd even respectvol, tolerant en/of vredelievend zijn, maar eerder intolerant, onbeleefd, ongeschikt en overladen met scheldwoorden en/of stereotypen. Sociale mediaplatformen en nieuwsfora proberen deze polarisatietrend tegen te gaan door verschillende vormen van contentmoderatie te hanteren. Momenteel is er echter weinig geweten over het polarisatieniveau in de Vlaamse (online) publieke sfeer én over de effectiviteit van de verschillende moderatietechnieken om een eventuele polarisatietrend tegen te gaan. Deze masterproef zal deze issues dan ook gaan onderzoeken aan de hand van een kwantitatieve inhoudsanalyse van reacties onder artikels van Het Laatste Nieuws. In totaal werden reacties onder 60 artikels gecodeerd en geanalyseerd, waarvan 30 op Facebook en 30 op de website van Het Laatste Nieuws. Deze twee platformen werden gekozen om hun verschillende moderatietechnieken grondig te onderzoeken en te vergelijken. In totaal werden 10.575 reacties gecodeerd. Uit de inhoudsanalyse blijkt dat er wel degelijk sprake is van een polarisatietrend in Vlaanderen, aangezien het grootste aandeel reacties polariserend taalgebruik bevat. Verder is er op Facebook eerder sprake van een polarisatietrend dan op de website van Het Laatste Nieuws, wat mogelijks ligt aan het verschil in moderatietechnieken. Waar op Facebook louter spontaan gemodereerd wordt, gebeurt op de website van Het Laatste Nieuws pre-moderatie door een actief moderatieteam. Toch zien we ook op de website van Het Laatste Nieuws eerder polariserende reacties dan positieve en blijkt ook pre-moderatie nog niet de juiste manier te zijn om de polarisatie van het publieke debat tegen te gaan.

Woord vooraf

Amai... Wat een jaar! Ik kan bijna niet geloven dat ik momenteel de allerlaatste zinnen van mijn masterproef aan het schrijven ben. Ik dacht dat ik woorden in overvloed ging schrijven in mijn voorwoord, maar nu blijken mijn woorden - letterlijk en figuurlijk - echt wel bijna op te zijn. Toch wil ik graag nog enkele woorden wijden aan de mensen die mij doorheen dit, toch wel pittige, jaar hebben gesleurd.

Allereerst wil ik mijn promotor Professor Raeymaeckers bedanken om mij telkens zeer duidelijke feedback te geven, die mij elke keer weer vertrouwen gaf. Ik kan mij inbeelden dat het ook voor u niet gemakkelijk was, om tijdens corona én in het midden van het academiejaar, een nieuwe student én masterproef voorgeschoteld te krijgen. Toch kon ik vanaf dag één op u rekenen voor al mijn vragen en bezorgdheden. Het skypegesprek eindigen met "Tot de volgende he Sien!", gaf me het gevoel dat ik nooit stoorde en steeds (digitaal) welkom was.

Verder wil ik ook mijn vriend, Zjef, bedanken voor zijn informatica-kennis en het schrijven van het Python script dat ik nodig had voor het scrapen van alle Facebookreacties. Zonder hem was het waarschijnlijk bijlange zo vlot niet gegaan om al deze reacties te bekomen. Naast zijn informatica-kronkels, kon ik ook rekenen op zijn rustgevende input die mij (meestal) kalmeerde.

Ook een dikke merci aan mijn zussen, die hun studies beiden al even achter de rug hebben, maar zich toch enorm ontfermden over hun kleine zus. Dank om te luisteren wanneer ik het even moeilijk had, dank om mijn masterproef na te lezen, dank om met jullie schatten van kindjes langs te komen en te zorgen voor de perfecte ontspanning.

Uiteraard ook een dikke merci aan mijn ouders, die mij ongetwijfeld tijdens de coronacrisis enkele keren hebben weggewenst uit huis. Ik wil jullie bedanken om, zonder enige twijfel, altijd te geloven in mij, doorheen de hele opleiding. "Sien, we geloven in jou, je kan het wel.", is ongetwijfeld hun meest gebruikte zin van de laatste maanden/jaren.

En nu, op naar een nieuw hoofdstuk!

Sien D'hauwer,
27 juli 202

Inhoudsopgave

Abstract	2
Woord vooraf	4
1. Inleiding	6
2. Literatuurstudie	9
2.1: Publieke sfeer	9
2.1.1: Conceptualisatie	9
2.1.2: Rol van de (massa)media	10
2.1.3: Digitalisering van de publieke sfeer	11
2.1.4: Commentaarsecties als ideaal domein voor publieke discussie?	16
2.2. Polarisatie op het Internet	16
2.2.1: Filter Bubble?	17
2.2.2: Deïndividualisatie.....	19
2.2.3: Thematische specificiteit	20
2.3: Contentmoderatie	21
2.3.1: Contentmoderatie als ‘oplossing’ voor de online polarisatietrend?	21
2.3.2: Een dunne grens tussen contentmoderatie en censuur	23
3. Onderzoeksmethode	25
3.1: Kwantitatieve inhoudsanalyse	25
3.2: Sample	28
3.3: Data-verzameling: digital methods	31
3.4: Ethische overwegingen	35
4. Resultaten	37
4.1: Datacleaning	37
4.2: Steekproefbeschrijving	37
4.3: Onderzoeksvragen	39
4.3.1: Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?.....	39
4.3.2: Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website HLN) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?	48
5. Discussie	58
6. Beperkingen en aanbevelingen voor verder	64
onderzoek	64
7. Bibliografie	66
8. Bijlagen	72

1. Inleiding

'Flauw mens', 'bende azijnzeikers', 'zakkenvullers', 'schaam u Koning Filip', 'wat een griezelkoppen'... Dit zijn slechts enkele voorbeelden van het ongeschikte taalgebruik van Facebookgebruikers onder artikels van Het Laatste Nieuws (Het Laatste Nieuws, 2019). Deze commentaarfuncties onder online gepubliceerde krantenartikelen en het gebruik van sociale media om persoonlijke, politieke meningen en opvattingen te delen, worden steeds populairder. Burgers, zowel hoog- als laagopgeleid, spenderen vaak uren voor hun computer om anderen te overtuigen van hun standpunt. Dit gebeurt niet altijd op een even respectvolle manier (Trilling, Bos, van Rensburg & de Groot, 2016). De laatste jaren zien we namelijk dat online commentaarsecties op zowel sociale media als discussiefora steeds meer intolerante, beledigende, pejoratieve en stereotype uitspraken bevatten. Zamith & Lewis (2014) stellen zelfs dat deze vormen van ongeschiktheid de grootste nadelen zijn aan online discussies (Rowe, 2015; Zamith & Lewis, 2014). Er vindt duidelijk een trend richting polarisatie van het publieke debat plaats, dit wil concreet zeggen dat vandaag de dag steeds meer conflicten en tegenstellingen in de samenleving worden veroorzaakt of versterkt (Conover, Ratkiewicz, Francisco, Gonçalves, Menczer & Flammini, 2011; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Deze polarisatietrend is het gevolg van twee belangrijke nadelen die inherent zijn aan de online publieke sfeer (Zamith & Lewis, 2014).

Een eerste nadeel komt voort uit het gebrek aan sociale context waarin mensen zich verantwoordelijk voelen voor hun eigen gedrag, integendeel bevinden burgers zich in een toestand van deïndividualisatie. Dit is één van de mogelijke verklaringen voor het verlies van verantwoordelijkheidszin en anti-normatief gedrag, waaronder ongeschikt en onbeleefd taalgebruik leidend tot polarisatie (Oz, Zheng & Chen, 2018; Rowe, 2015). Het tweede nadeel ligt aan het feit dat burgers steeds actief op zoek gaan naar informatie die hun eigen standpunten bevestigt, dit fenomeen wordt selectieve blootstelling genoemd. Door dit verschijnsel worden opvattingen steeds extremer, wat op zijn beurt opnieuw kan leiden tot ongeschikt en onbeleefd taalgebruik (Druckman, Levendusky & McLain, 2018; Hendriks, Ercan & Duus, 2019).

Dit ongeschikt taalgebruik en de polarisatietrend in online discussies kunnen leiden tot ernstige gevolgen voor de publieke sfeer, welke wordt gezien als een weerspiegeling van het sociale leven, de ruimte waarin de publieke opinie gevormd wordt (Habermas, Lennox & Lennox, 1974). Deze ongeschiktheid baart overheden en nieuwsorganisaties steeds meer zorgen over de toekomst van de (digitale) publieke sfeer, aangezien polarisatie en ongeschiktheid de democratische waarden

enkel zullen ondermijnen (Papacharissi, 2004; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Overheden en nieuwsorganisaties zijn dan ook steeds actief op zoek naar een oplossing om deze tendens tegen te gaan, maar aangezien grote socialemediaplatformen geen publiek, maar privaat eigendom zijn is het vaak zeer moeilijk om oplossingen te vinden (Roberts, 2017). Desondanks legt de overheid bepaalde regels op aan platformen, zoals contentmoderatie bij bijvoorbeeld een bericht met onwettige inhoud, zoals uitingen van en aanzetten tot haat en racisme (Coote & Lenaghan, 1997; Noveck, 2004; Roberts, 2014 & Wright, 2006). Toch lijkt dit niet altijd het beste idee te zijn om polarisatie tegen te gaan, niet alleen zullen platformen gaan over-censureren (het gaat dan voornamelijk om het wegcensureren van content die kritiek op hun bedrijf/organisatie bevat), ook zullen gebruikers een manier zoeken om contentmoderatie te omzeilen zonder te moeten inboeten aan ongeschiktheid of onbeleefdheid (Roberts, 2017 & Wright, 2006). Het tegengaan van het gevoel van anonimiteit op sociale media door registratie te verplichten is een andere mogelijke oplossing in de strijd tegen polarisatie op het internet die vaak door platformen zelf wordt gevoerd, aangezien zij hierdoor natuurlijk een grote hoeveelheid aan data kunnen verzamelen (Oz, Zheng & Chen, 2018; Rowe, 2015).

Op academisch vlak is er binnen een Vlaamse context nog geen onderzoek uitgevoerd naar deze stijgende polarisatietrend of het niveau van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik in de context van een (online) publieke sfeer. Bijgevolg is er dus ook nog niet veel geweten over de (mogelijke) rol die de verschillende technieken om ongeschikt taalgebruik tegen te gaan ook een effectieve inhoud gaan hebben op het polarisatieniveau in reactiesecties op sociale mediaplatformen en/of nieuwsfora. Deze studie heeft dus als doel twee verschillende platformen naast elkaar te plaatsen en te vergelijken op basis van hun polarisatieniveau, de mate van deïndividualisatie en hun moderatietype (Rowe, 2015 & Veglis, 2014) om zo na te gaan of de huidige oplossingen gericht tegen een (mogelijke) polarisatietrend burgers ook effectief aanzetten tot een beleefdere en geschiktere online discussie. In deze masterproef zullen daarom volgende onderzoeksvragen, elk met hun eigen deelvragen, centraal staan:

1) Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?

- Wanneer wordt een reactie beschouwd als polariserend?
- Hoe groot is het aandeel polariserende reacties binnen de online publieke sfeer?
- Welke vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik komen het meest voor?
- Welke richting van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik komt het meest voor?
- Wat gebeurt er met het polarisatieniveau als er veel mensen anoniem antwoorden?

2) Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website Het Laatste Nieuws) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?

- Hoe frequent is spontane moderatie?
- Lokken artikels van hetzelfde genre op verschillende platformen gelijkaardige reacties uit?
- Lokken artikels van een ander genre op hetzelfde platform gelijkaardige reacties uit?
- Verandert de richting van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik naarmate andere technieken gebruikt worden om ongeschikt taalgebruik tegen te gaan?
- Is er, over de genres heen, significant minder ongeschikt/onbeleefd taalgebruik op één bepaald platform?

Deze masterproef bestaat uit twee grote delen. Een eerste deel is de literatuurstudie die bestaat uit de theorie, concepten en achterliggende maatschappelijke problemen die aan de basis liggen van het empirisch onderzoek van deze masterproef. Het eerste hoofdstuk is een conceptualisatie van de publieke sfeer en hoe deze in verandering is sinds de komst van het internet en sociale media. Een tweede hoofdstuk bespreekt de polarisatie van deze publieke sfeer en de (mogelijke) redenen hiervoor, namelijk deïndividualisatie en selectieve blootstelling. Een derde en laatste hoofdstuk gaat dan weer dieper in op contentmoderatie, het doel en de effectiviteit ervan.

Het tweede deel van deze masterproef betreft het empirische luik. Dit gaat van de methodologie, tot de uitvoering én bespreking van de analyses en resultaten uit de kwantitatieve inhoudsanalyse.

2. Literatuurstudie

2.1: Publieke sfeer

2.1.1: Conceptualisatie

Dahlgren (2005) ziet de publieke sfeer als een communicatieve ruimte in de maatschappij die de verspreiding van informatie, ideeën en debatten mogelijk maakt. Het concept is voor het eerst geïntroduceerd door Habermas die de publieke sfeer zag als een sfeer tussen het maatschappelijk middenveld en de staat, waarin vrije meningsuiting centraal stond en waarin een kritische en rationele publieke discussie over zaken van algemeen belang institutioneel was gewaarborgd (McCarthy & Habermas, 1991). Andere academici stellen echter dat het publieke debat niet noodzakelijk over zaken van algemeen belang dient te gaan, maar dat de discussies binnen deze publieke sfeer het algemeen belang moeten dienen (Van Leuven, 2013). De publieke sfeer wordt dus voornamelijk gezien als een systeem dat de 'basis' verbindt met de 'top' van het politieke systeem, een systeem dat zorgt voor betere communicatie tussen burgers en machthebbers van de samenleving (Dahlgren, 2005; Schulz, 1997). Het idee van een publieke sfeer vertrekt dan ook vanuit het belang van de democratie en hoe deze pas kan gerealiseerd worden wanneer burgers met elkaar in gesprek treden (Dahlgren, 2005). De publieke sfeer is bijgevolg cruciaal in een democratische samenleving.

Habermas (1991) stelt verder dat er drie karakteristieken aanwezig moeten zijn om van een publieke sfeer te kunnen spreken. Een eerste karakteristiek van de publieke sfeer is de 'openbare sfeer'. Dit betreft het domein waar meningen gevormd kunnen worden, het domein waar rationele en kritische elementen aangehaald worden. Vervolgens gaat de tweede karakteristiek over de inhoud van de discussies, die zaken en thema's dient te behandelen waar het publiek zich zorgen over maakt of wat hen aanbelangt, met andere woorden gaat het hier dus over het algemeen belang. Ten slotte bespreekt Habermas het belang van openheid naar alle leden van het publiek, een vrije toegang tot de publieke sfeer voor alle leden en privépersonen van de maatschappij. Wanneer alle leden van de maatschappij samenkomen in deze publieke sfeer zal er voldoende ruimte zijn voor verschillende standpunten, zodat burgers zich een mening kunnen vormen over maatschappelijke issues op basis van voldoende informatie uit verschillende perspectieven (McCarthy & Habermas, 1991).

2.1.2: Rol van de (massa)media

Volgens Thompson (2000) zijn de massamedia een essentieel onderdeel van de publieke sfeer en dit reeds sinds het begin van de twintigste eeuw. Met massamedia wordt hier voorlopig alleen verwezen naar de klassieke of traditionele media. Simpel gezegd zijn dit alle communicatievormen en – kanalen die we voor het jaar 2000 gebruikten. Het gaat concreet over boodschappen die verspreid werden via televisie, radio, kranten en eenvoudige websites waarbij er nog geen sprake was van tweezijdige communicatie. De massamedia zijn instrumenten die de communicatie structureren en domineren. Massamedia beschikken over een volwaardige technische en organisatorische infrastructuur en worden voornamelijk gedomineerd door specialisten, experts en collectieve actoren, terwijl gewone burgers meestal worden gedegradeerd tot een passieve rol als ontvangers. De communicatie is hierbij voornamelijk eenzijdig, de klassieke media versturen een boodschap naar de mensen en er is geen mogelijkheid tot dialoog tussen burgers en de mediaorganisaties. De massamedia kunnen dus gezien worden als een sterk gereguleerd communicatieplatform dat privileges biedt aan machtige actoren (Gerhards & Schäfer, 2010; McCarthy & Habermas, 1991; Thompson, 2000).

Habermas zag, tijdens het ontwikkelen van zijn theorie over de publieke sfeer, een belangrijke rol weggelegd voor de (massa)media, want het klassieke idee van de publieke sfeer impliceert dat de democratie pas tot stand kan komen wanneer burgers met elkaar in gesprek treden. Het publiek kan echter niet écht deelnemen aan het publieke debat als het niet beschikt over bepaalde, essentiële informatie. Deze informatie kunnen ze pas vergaren door de (massa)media eerst te begrijpen, interpreteren en gebruiken (Dahlgren, 2005; McCarthy & Habermas, 1991). Op die manier sluiten de (massa)media perfect aan bij Habermas' uitgangspunt dat burgers een soort van controlerende en superviserende rol hebben tegenover de top van de samenleving (McCarthy & Habermas, 1991; Van leuven, 2013).

Toch nuanceert Habermas (1991) dit zelf en stelt hij dat de publieke sfeer, net door de komst van de massamedia, geleidelijk aan ondermijnd wordt. Hij suggereert dat de media niet alle verschillende meningen evenwichtig weergeven, maar dat het rationele face-to-face gesprek tussen burgers nu vervangen wordt door een gesprek tussen verschillende politieke en economische instituties die bepaalde belangen nastreven. De massamedia worden zelfs steeds commerciëler, terwijl ze eigenlijk als doel hebben burgers te informeren over wat er gaande is in de maatschappij en hierbij burgers tot ontwikkeling te brengen. Door deze commercialisering

krijgen we een cultuur waarin mensen voortdurend gestuurd kunnen worden door de massamedia. Grof gesteld kunnen we poneren dat burgers niet langer elkaar beïnvloeden, maar dat ze voornamelijk nog beïnvloed worden door de massamedia en de commerciële en/of politieke organisaties hierachter. Dit zou dan ook kunnen resulteren in een gemanipuleerd debat.

Sinds de komst van sociale media lijken de massamedia op het eerste zicht een groot deel van hun macht te verliezen, aangezien burgers elkaar makkelijk kunnen terugvinden op verschillende online platformen waar kritiek en eigen mening terug mogelijk zijn (Calhoun, 1992; McCarthy & Habermas, 1991). Sociale media faciliteren echter niet alleen het gesprek tussen burgers, maar ook het delen van nieuws voor bijvoorbeeld bestaande nieuwsorganisaties. Deze nieuwsorganisaties vertrouwen steeds vaker op sociale media voor hun websiteverkeer, artikelweergaven en economisch succes. Op deze manier kunnen massamedia burgers toch nog steeds sturen en blijven ze een zekere macht uitoefenen op het publieke debat (Kümpel, Karnowski & Keyling; 2015).

2.1.3: Digitalisering van de publieke sfeer

“Vandaag ziet de publieke sfeer er helemaal anders uit ten gevolge van context, geschiedenis en technologie” (Castells, 2008, p.79).

Vandaag hebben we te maken met enkele belangrijke veranderingen in het medialandschap. Anders dan aan het eind van vorige eeuw, bezit bijna iedereen in onze omgeving een Smartphone en/of computer en zijn we bijgevolg continu online en bereikbaar. Nieuwe communicatietechnologieën ontwikkelen zich vandaag nog steeds razendsnel, wat er voor zal zorgen dat vele bestaande concepten binnen de sociale wetenschappen, maar vooral in de communicatiewetenschappen, in vraag worden gesteld, waaronder ook de publieke sfeer (Wang, 2011, p. 1458). Aanvankelijk werd het publiek enkel als passieve ontvanger, als één grote massa beschouwd. Vandaag spelen deze passieve vormen van massamedia nog steeds een belangrijke rol in het tot stand komen van een publieke sfeer. Hiernaast heeft het medialandschap zich echter zodanig uitgebreid dat heel wat nieuwe vormen van massamedia, zoals sociale mediaplatformen, een ruime aanvulling bieden op de traditionele mediakanalen. Door de verschillende mogelijkheden tot interactie die deze nieuwe communicatietechnologieën bieden kan het publiek nu ook actief boodschappen ontvangen en versturen. Het publiek kan zelf op zoek gaan naar informatie die belangrijk of interessant lijkt. Hiernaast kunnen burgers steeds makkelijker in interactie treden met

andere burgers via chat-, feedback-, like- functies. We zouden het kunnen zien als een meer gelijke relatie tussen zender en ontvanger (McQuail, 2010; Papasolomou & Melanithiou, 2012). Deze nieuwe media lijken op het eerste zicht dus een groter democratisch potentieel te hebben, wat voor een goede publieke sfeer een belangrijke component is.

Het aloude idee van de publieke sfeer als persoonlijk gesprek is in tijden van het internet dus duidelijk voorbij, men moet nu ook rekening houden met elektronische vormen van communicatie. Die communicatie verloopt vaak tussen personen die elkaar nooit hebben ontmoet en waarschijnlijk ook nooit zullen ontmoeten (Poster, 1997). De mogelijkheid tot communicatie met de rest van de wereld is een gevolg van de volledige opheffing van beperkingen in tijd en ruimte (Van Leuven, 2013). Schäfer (2015) definieert de online of digitale publieke sfeer als volgt:

“Een communicatieve omgeving die wordt aangeboden of ondersteund door online of sociale media, waar deelname open en vrij beschikbaar is voor iedereen die dat wil en waar zaken van gemeenschappelijk belang kunnen worden besproken én waar procedures zichtbaar zijn voor iedereen.” (Schäfer, 2015, p.1)

Typisch voor deze nieuwe online publieke sfeer is dus het democratisch karakter dat hij zou moeten bezitten. Dahlberg (2001) spreekt over drie verschillende vormen of modellen van democratie op het internet. Het eerste model is het liberaal individualistisch model, waarbij het internet een centraal onderdeel uitmaakt in het informeren van de burgers en het naast elkaar presenteren van de verschillende politieke standpunten zodat de burgers op die manier bepaalde keuzes kunnen maken. In dit model kunnen burgers hun keuzes ook al registreren aan de hand van wat men teledemocratie noemt. Bij dit model gaat het dus vooral over de mogelijkheid tot individuele expressie. Het tweede model is het communautaire model. Dit model stelt dat democratie gebaseerd is op gedeelde waarden tussen mensen die ervoor zorgen dat samenleven mogelijk is. Bij dit model gaat het eerder over de gemeenschappelijke belangen van een groep dan over individuele belangen, over het zoeken naar een gemeenschappelijke identiteit en doel. Dit kan versterkt worden aan de hand van nieuwe, interactieve media. Ten slotte bespreken we het derde model of het deliberatieve model. Hier heeft Dahlberg (2001) het over de mogelijkheid van een virtuele publieke sfeer als uitbreiding van de traditionele publieke sfeer, het creëren van actieve burgers door rationale en online discussies (Dahlberg, 2001).

Zoals eerder vermeld leidt de opkomst van het internet vandaag tot veel verwachtingen over een mogelijke verbreding van het publieke debat, meer specifiek over een verschuiving naar een geïdealiseerd participatiemodel van de publieke sfeer. Dankzij het feit dat het internet een zeer toegankelijk medium is, door de lage toetredingsdrempels (technologisch voordeel) en de lage kostprijs (economisch voordeel), stellen veel onderzoekers dat deze internetcommunicatie effectief een participatief effect kan hebben en dus een positief effect op de democratie (Dahlgren, 2005). Deze lage toetredingsdrempels verruimen namelijk aanzienlijk het aantal actoren die bijdragen aan het publieke debat, zowel horizontaal (burgers onderling) als verticaal (met de machthebbers van de samenleving) (Bruns & Highfield, 2015; Dahlgren, 2005; Van Leuven, 2013). Langs de ene kant biedt een gemakkelijke en snelle toegang tot informatie de mogelijkheid tot meer reflectie over eigen en andermans standpunten alsook de mogelijkheid om meer aandacht te besteden aan het bespreken van maatschappelijke issues. Langs de andere kant stelt het bepaalde minderheden, die anders nooit aan bod zouden komen in een publieke discussie, in staat om nu ook hun stem te laten horen. Nieuwe media- en communicatietechnologieën zorgen ervoor dat communicatie tussen mensen wordt gefaciliteerd. Verder zien we ook de opkomst van onafhankelijke nieuwssites en -fora die als doel hebben de macht van de massamedia met hun commerciële gedachtengoed in te perken (Schäfer, 2015). Zo heb je hier in Vlaanderen de nieuwsorganisatie 'Apache' die naar eigen zeggen 'een stem wil geven aan de mensen die er geen hebben' en die vooral ook de focus wil leggen op een goede inhoud die niet beïnvloed wordt door machtige adverteerders. Journalisten moeten volgens Apache het gevoel hebben te kunnen schrijven over wat ze zelf willen en deze nieuwsorganisatie zet dan ook alles op alles om dit te kunnen garanderen voor hun eigen journalisten (Apache, 2020). Ook 'De correspondent' in Nederland is hier een voorbeeld van, zij pleiten voor 'advertentievrije journalistiek die die burgers de wereld beter doet begrijpen' (De Correspondent, 2020). Kortom, de online publieke sfeer zou een vrije en gelijke dialoog moeten bevorderen waar afwijkende meningen kunnen bestaan. Op die manier wordt het mogelijk om wereldwijd diverse perspectieven te verzamelen en andere wereldbeelden te horen (Papacharissi, 2002).

Verder zijn er, haaks op de hiervoor vermelde voordelen, ook enkele belangrijke nadelen aan de online publieke sfeer verbonden. Zo spreken Zamith & Lewis (2014) over zes problemen die gekoppeld zijn aan het online debat. Ten eerste is er het probleem van de digitale kloof, die ervoor zorgt dat, net zoals in de achttiende eeuwse bevoorrechte publieke sfeer beschreven door Habermas, niet alle burgers toegang hebben tot de (online) publieke sfeer. Deze kloof is te wijten aan ongelijkheden op vlak van toegang tot technologie en op vlak van het bezitten van de nodige

vaardigheden en skills die vereist zijn om deel te nemen aan de online publieke sfeer. Ook al hebben de meeste mensen vandaag wel toegang tot technologie, toch is er nog een grote groep van de bevolking die de nodige vaardigheden mist (Dahlgren, 2005; McCarthy & Habermas, 1991; Schäfer, 2015; Zamith & Lewis, 2014). Een tweede nadeel is de ongeschiktheid op het internet. Heel wat burgers halen voldoening uit het veroorzaken van conflicten tussen andere burgers. Nochtans, de mate van ongeschikt gedrag en taalgebruik op sociale mediasites vormt een bedreiging voor een kwaliteitsvol deliberatief discours, wat cruciaal is voor een degelijke publieke discussie (Calhoun, 1992; Zamith & Lewis, 2014). Als derde nadeel stellen Zamith & Lewis (2014) dat het zeer problematisch is dat burgers een 'fake' profiel kunnen aanmaken en zich bijgevolg kunnen voordoen als iemand anders. Op die manier vertonen ze sneller ongeschikt gedrag, want men kan zich sneller distantiëren van de eigen uitspraken (Hlavach & Freivogel, 2011). Een vierde probleem in de online publieke sfeer is het probleem van fragmentatie, dat optreedt wanneer de discussie niet meer samenhangt en zelfs verspreid raakt. Dit zien we bijvoorbeeld wanneer binnen commentaarsecties verscheidene niet-relevante reacties geplaatst worden en een zekere chaos creëren. Een vijfde nadeel is dat van selectieve blootstelling, waarbij mensen steeds actief zoeken naar informatie die zo consistent mogelijk is met hun bestaande meningen en huidige interesses. Ze vermijden hierbij alle contact met inconsistent materiaal en krijgen zelfs een afkeer van tegengestelde visies. Als zesde en laatste nadeel bespreken Zamith & Lewis (2014) de homogenisering van de publieke sfeer. Dit wil zeggen dat we slechts bijdragen zien van een kleine, maar zeer harde, kern van actieve gebruikers. Deze gebruikers domineren bijgevolg de discussie, waardoor we een vrij homogene discussie krijgen. Dit is problematisch, want hetegorene debatten waarin voldoende perspectieven aan bod komen zijn onontbeerlijk voor een goed publiek debat. Aan de hand van deze nadelen zien we dus duidelijk dat, in tegendeel tot de voordelen, het internet niet per se geleid heeft tot een verbreding van de publieke sfeer. Vervolgens is het ook zo dat veel online platformen nog helemaal niet onafhankelijk optreden en wel afhankelijk zijn van financiële organisaties die de productie van nieuws voor hen mogelijk maakt. Net zoals bij de traditionele massamedia krijgen we vaak te maken met onderwerpen of discussies die gestuurd worden door economische en/of politieke belangen (Lunt & Stenner, 2005).

Tot slot is het ook onwaarschijnlijk dat er online een rationeel debat zal plaatsvinden. Er is echter heel wat discussie rond het feit of dit al dan niet moet gezien worden als een nadeel van de online publieke sfeer. Volgens Habermas zijn rationaliteit en overleg inderdaad belangrijke vereisten voor een gezonde publieke sfeer en hij is er zelfs van overtuigd dat persoonlijke belangen en emoties het publieke debat zouden vervuilen (Lunt & Stenner, 2005).

Toch wordt het idee over een rationele discussie in vraag gesteld door Papacharissi (2016). Zij stelt dat onze interpretaties worden gedreven door emoties en subjectiviteit. Zo zie je bijvoorbeeld dat burgers, wanneer ze deelnemen aan het publieke debat, heel vaak uitingen zullen plaatsen die naast feiten ook een mening bevatten. Lunt en Stenner (2005) analyseerden een talkshow waarin gedebatteerd wordt over verschillende actuele thema's. Ze stelden vast dat deelnemers vloeken, zweren en elkaar zowel fysiek als verbaal bedreigen. Het programma creëert entertainment door de vaak overdreven emoties die 'de show stelen' tijdens de realtime presentatie van discussies. Toch wordt deze talkshow nog steeds gezien als een zeer interessant 'forum' voor een publieke sfeer, niettegenstaande deze vorm van publieke discussie niet langer gekenmerkt wordt door rationele elementen alleen. Sterker nog, Lunt en Stenner (2005) stelden dat emotionele expressies enkel meerwaarde bieden aan de show, aangezien deze emoties vaak tonen welke kwesties relevant zijn voor de hele maatschappij door persoonlijke problemen te koppelen aan sociale en maatschappelijke issues. Ook Richards (2009) stelt dat er inherent een emotionele dimensie van de publieke sfeer bestaat. Emoties zijn namelijk verweven met debatten over waarden, normen, beleidskwesties... Deze dimensie zou de emoties van het publiek vervatten zoals die betrekking hebben op kwesties van het algemeen belang. Richards (2009) vindt dat emoties centraler moeten komen te staan in het onderzoek naar de publieke sfeer, want emoties worden door hem als alomtegenwoordig beschouwd. Emoties en conflicten zijn dus overduidelijk essentiële onderdelen van communicatie en er kan dus nooit een volledig rationeel debat gevoerd worden, men kan er alleen naar streven. We mogen er dus, zoals Habermas stelde, niet vanuit gaan dat het publieke debat enkel gebaseerd moet zijn op rationele argumenten. Deze veronderstelling zou er namelijk voor kunnen zorgen dat we een breed aanbod aan communicatiemiddelen –en kanalen zouden moeten schrappen bij de analyse van het publieke debat, terwijl deze wel degelijk van belang zouden kunnen zijn voor de vorming van de publieke opinie en bijgevolg ook voor de democratie (Dahlgren, 2005). Concreet gaat het dan over sociale-mediaruimtes waarop publieke discussie plaatsvindt, zoals Twitter en Facebook. Men maakt zich vaak zorgen over het in stand houden van het deliberatief parcours op sociale mediaplatformen aangezien het online overleg automatisch tot meer emotionele discussies leidt (Baek, Wojcieszak & Delli Carpini, 2012). Vaak beschouwt men deze platformen dan ook als niet relevant om de publieke sfeer te bestuderen. Toch bewijst onderzoek van Oz, Zheng & Chen (2018) dat ook emotionele discussies een groot deliberatief karakter bevatten. Dit bevestigt de stelling dat sociale mediaplatformen potentieel bevatten om de publieke sfeer nieuw leven in te blazen en dus interessante kanalen zijn om het publieke debat te onderzoeken (Papacharissi, 2004).

2.1.4: Commentaarsecties als ideaal domein voor publieke discussie?

Zoals eerder vermeld, zijn nieuws- en massamedia altijd al een essentieel onderdeel van de publieke sfeer geweest. Vandaag is er, vooral voor de nieuwsmedia, veel veranderd, aangezien deze nu veel meer mogelijkheden hebben om in interactie te treden met burgers (Zamith & Lewis, 2014). Een belangrijk voorbeeld van deze mogelijkheid tot interactie zijn de commentaarsecties van online kranten, die worden gezien als een relatief nieuw soort publieke sfeer (Ruiz, Domingo, Lluís Mico, Diaz-Noci, Meso & Masip, 2011). Reacties van publieke gebruikers op de websites en sociale media pagina's van gevestigde nieuwsmedia zijn namelijk een steeds populairder onderdeel van digitale online communicatie (Stroud, Scacco, Muddiman & Curry, 2015). Gebruikers reageren voornamelijk om meer te weten te komen over de attitudes van andere gebruikers of om hun mening te geven op een bepaald issue in de maatschappij of op andere gebruikersreacties. Deze commentaarsecties kunnen een veelbelovend forum zijn voor een open, niet-discriminerende en constructieve uitwisseling van meningen tussen burgers over bepaalde onderwerpen van 'algemeen belang'. Daarenboven zorgen deze commentaarsecties voor extra betrokkenheid van de burgers uit de samenleving (Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Sociale media zouden op die manier in principe extra ruimte moeten bieden voor respectvolle discussies waarin uiteenlopende opvattingen worden besproken en waar mensen openstaan voor de ideeën van anderen. Toch zien we dat journalisten eerder sceptisch zijn over de kwaliteit van burgerbijdragen in deze online commentaarsecties (Zamith & Lewis, 2014). Er wordt steeds vaker getwijfeld aan de deliberatieve kwaliteit van online discussies, men maakt zich zorgen als gevolg van de vaststelling van gebrek aan respect voor de democratie en onbekwaamheid van burgers, maar voornamelijk door de vaststelling van een hoge mate van onbeleefdheid, beledigingen en pejoratieve uitingen (Coe, Kenski & Rains, 2014; Oz, Zheng & Chen, 2018). Hiernaast zijn er ook veel burgers die weigeren te erkennen dat andere opvattingen legitiem zijn, die verkeerde informatie zomaar verspreiden en die weigeren om compromissen te sluiten met mensen die het niet eens zijn (Mutz, 2015).

2.2. Polarisatie op het internet

Bij verscheidene academici heerste er lang de veronderstelling dat de discussies binnen de publieke sfeer tot een bepaalde consensus moeten leiden. Nochtans zijn er ook heel wat academici en politicologen overtuigd van een 'radicale democratie', een democratie waarin conflicten tussen meerdere belangengroepen geuit moeten worden. Politieke relaties horen gebaseerd te zijn op

tegenstellingen, want het is uit deze tegenstellingen dat identiteiten gevormd worden. Daarenboven is het niet correct te veronderstellen dat conflicten altijd opgelost raken en dat consensus bijgevolg altijd mogelijk is (Devos, 2016; Laclau & Mouffe, 2014). Indien we deze redering volgen, zijn het net conflicten en verschillende standpunten die de discussies binnen de publieke sfeer zo waardevol maken.

Conflicten en tegenstellingen zijn natuurlijk iets helemaal anders dan het gebruik van ongeschikte taal die bepaalde conflicten of tegenstellingen in de samenleving versterkt en bepaalde belangengroepen bewust tegen elkaar opzet. Dit ongeschikt taalgebruik is dan ook inherent verbonden met polarisatie en vormt een bedreiging voor een kwaliteitsvol deliberatief discours (Calhoun, 1992; Papacharissi, 2004). Deze ongeschiktheid kan er bijgevolg voor zorgen dat democratische waarden serieus ondermijnd worden en kan zelfs leiden tot (attitude)polarisatie zoals bijvoorbeeld het verhogen van agressieve cognities en/of stereotypische attitudes (Oz, Zheng & Chen, 2017; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Beleefdheid in openbare discussies is bijgevolg cruciaal voor een goed functionerende democratie, want vrije meningsuiting en blootstelling aan verschillende opvattingen kunnen alleen deliberatief potentieel hebben wanneer deelnemers beleefd tegenover elkaar handelen (Santana, 2015).

De verschillende redenen voor de toename van dit ongeschikt gedrag in online commentaarsecties vinden we ook terug bij de verscheidene nadelen die de online publieke sfeer met zich meebrengt, het gaat concreet over de toename van deïndividualisatie of anonimiteit op sociale mediaplatformen langs de ene kant en selectieve blootstelling aan de andere kant. Deze redenen bespreken we hieronder meer uitgebreid.

2.2.1: Filter Bubble?

Enkele jaren geleden was men overtuigd dat mensen, door de algoritmen op sociale mediaplatformen, geïsoleerd werden van een groot aantal nieuwsberichten en informatie die hun eigen overtuigingen zouden kunnen betwisten. Op die manier zouden burgers enkel nog maar conformerende informatie binnenkrijgen, wat hun kennis beperkt en voor een onvolledig wereldbeeld zorgt. In een ideale democratie maken burgers namelijk weloverwogen beslissingen op basis van gevarieerde informatie over wat er gaande is in de maatschappij (Nechustai & Lewis, 2019). Dat fenomeen, het enkel tegenkomen van gelijkaardige standpunten, werd de filter bubble genoemd, burgers zouden namelijk in hun eigen informatiebubbel blijven die enkel en alleen

bestaat uit informatie die overeenstemt met hun eigen inzichten en ideeën (Flaxman, Goel & Rao, 2016; Lassen, 2005; Pariser, 2011). Echter zijn de claims over het bestaan van een filter bubbel vandaag de dag eerder verouderd, aangezien ze niet volledig blijken te kloppen. Nechustai & Lewis (2019) stelden bijvoorbeeld vast dat Google News aan burgers met totaal verschillende politieke overtuigingen een redelijk homogeen aanbod biedt. Men ziet op die manier dat structuren van klassieke media online grotendeels worden gerepliceerd (Nechustai & Lewis, 2019).

Wel is het zo dat mensen steeds proberen om bewust informatie te vermijden die hun reeds bestaande overtuigingen tegenspreekt. Het gevoel dat ze ervaren wanneer ze tegengestelde overtuigingen lezen, noemt men cognitieve dissonantie (Mutz, 2006). Om deze reden zoeken ze naar informatie die hun overtuigingen bevestigt. Men probeert steeds te discussiëren op “veilige” plaatsen en over “veilige” onderwerpen met anderen die een vergelijkbare mening hebben (Wright, Graham & Jackson, 2017). Toch blijkt dit op het internet niet altijd mogelijk te zijn, mensen worden er namelijk ook blootgesteld aan andere ideeën en opinie-uitdagende informatie (Garrett, 2009). Wel is het zo dat in de online wereld mensen zich veel sneller kunnen afkeren van tegengestelde posities dan in de offline wereld, dit fenomeen wordt selectieve blootstelling genoemd (Hendriks, Ercan & Duus, 2018). Indien men een bepaalde tegengestelde overtuiging niet wil horen of zien, kan men gewoon verder scrollen (Oz, Zheng & Chen, 2017). Zo stelde ook een studie van Lorenzano, Sari, Storm, Rhodes & Borah (2018) dat veel deelnemers van de online discussie toegaven dat ze alleen communiceerden met gelijkgezinde gebruikers.

Door de talrijke interpersoonlijke discussies met gelijkgestemden worden hun opvattingen vaak enkel extremer (Druckman, Levendusky & McLain, 2018). Hoe vaker burgers in contact komen met gelijkgestemde burgers, hoe meer ze ervan overtuigd raken dat datgene wat zij geloven het juiste is en hoe groter de kans dat we kunnen spreken van een zekere polarisatie binnen het publieke debat. Wanneer verschillende belangengroepen terechtkomen in de ‘grotere’ publieke sfeer, is tolerantie of begrip voor andere belangengroepen namelijk vaak ver te zoeken in discussies. Er wordt ook gesteld dat hoe minder men blootgesteld wordt aan verschillende perspectieven, hoe hoger het polarisatieniveau wordt (Lee, Choi, Kim & Kim, 2014). Burgers zijn zo overtuigd van de eigen gedachten dat de blootstelling aan andere perspectieven eerder leidt tot een gemotiveerd scepticisme (Taber & Lodge, 2006). Dit houdt in dat mensen na het tegenkomen van inconsistente informatie actief gaan onderzoeken wat dat tegengesteld standpunt precies inhoudt, niet om zich te identificeren met dat bepaald standpunt, maar om een meer gegrond, accuraat tegenargument op te bouwen. Dit proces zorgt ervoor dat de eigen perspectieven en standpunten opnieuw

versterkt worden en leidt vervolgens enkel tot nog meer polarisatie van het publieke debat (Lee, Choi, Kim & Kim, 2014).

2.2.2: Deïndividualisatie

Een hoge mate van anonimiteit verhoogt de hoeveelheid ongeremd communicatief gedrag zoals onbeleefde, onbeschaafde discussies en vlammend gedrag (Rowe, 2015). Vaak zijn er namelijk bepaalde ideeën en gevoelens die niet ontstaan en zich niet in daden transformeren, behalve wanneer individuen het gevoel hebben dat ze opgaan in de menigte, een bepaald gevoel van anonimiteit. Mensen ondervinden op die manier een aanzienlijk verlies van verantwoordelijkheid, waardoor ze hun individueel gedrag minder zullen beheersen (Le Bon, 2002). Deze logica vertrekt vanuit het 'Social Identity Model of Deindividuation Effects' of het 'SIDE'-model dat stelt dat mensen zich in groep vaak verborgen voelen, waardoor ze zich vrijer voelen om sociaal ongewenst gedrag te vertonen. Daden kunnen dan niet direct herleid worden tot individuen (Festinger, Pepitone & Newcomb, 1952; Oz, Zheng & Chen, 2017).

Binnen een computercontext komen mensen bijna altijd in een toestand van deïndividualisatie terecht, wat voor een deel het ongeschikt en anti-normatief gedrag zoals antisociaal gedrag, extreme beslissingen, scheldwoorden, beledigingen en grofheid verklaart (Rowe, 2015). De versterkte effecten van het 'SIDE'-model in een online context zijn grotendeels te wijten aan het gebrek aan sociale context. Een sociale context omvat zowel statische signalen als dynamische signalen. Statische signalen verwijzen naar alle aspecten van de fysieke omgeving waarin communicatie plaatsvindt, dynamische signalen verwijzen dan weer naar alles wat te maken heeft met non-verbale communicatiesignalen. Op sociale mediaplatformen is er een gebrek aan zowel statische als dynamische signalen, waardoor mensen minder geremd zijn in hun manier van communiceren (Davis, 1999; Rowe, 2015; Sproull & Kiesler, 1986).

Een gebied van online discussie, dat vaak wordt geassocieerd met zowel anonimiteit als onbeschaafd communicatief gedrag zijn de online commentaarfuncties. Deze zijn de laatste jaren alleen maar gegroeid en populairder geworden, aangezien ze de ideale gelegenheid bieden voor burgers om, op een vrij anonieme manier, deel te nemen aan dagelijkse discussies over maatschappelijke kwesties (Rowe, 2015). Toch proberen steeds meer sociale mediaplatformen deze hoge mate van deïndividualisatie te verlagen, door gebruikers op te leggen een account aan te maken aan de hand van inloggegevens die hun identiteit bewijzen. Zo krijgen zij privileges die

niet beschikbaar zijn voor niet-geregistreerde gebruikers, zoals reageren op een nieuwsartikel (Veglis, 2014).

Facebook bijvoorbeeld probeert hier iets aan te doen door het niveau van anonimiteit in commentaarsecties te verminderen. Zo is registratie op Facebook vereist om te kunnen reageren op een nieuwsartikel, waardoor het mogelijk wordt om iemand verantwoordelijk te stellen voor bepaald gedrag. Dit zorgt voor een doordringend bewustzijn bij Facebookgebruikers, want niet enkel de andere mensen die reageren op een artikel kunnen deze reactie lezen, ook komt het feit dat je reageerde tevoorschijn op de nieuwsfeed van je hele vriendennetwerk. Dit fenomeen verhoogt op zijn beurt de verantwoording (Oz, Zheng & Chen, 2017; Rowe, 2015). Toch mogen we er niet van uitgaan dat dit hoe dan ook de polarisatie zal verminderen. Het delen van reacties kan dan wel onder je eigen naam gebeuren, toch kunnen Facebookgebruikers nog steeds het gevoel hebben dat ze opgaan in de grotere menigte en dus ongezien en ongestraft zowel ongeschikte als onbeleefde reacties blijven plaatsen. Hetzelfde fenomeen doet zich voor op de website van Het Laatste Nieuws, niettegenstaande burgers de mogelijkheid hebben om een profiel aan te maken waarbij ze een pseudoniem kunnen kiezen, kiezen ze heel vaak voor het eenvoudig aanmelden via Facebook.

2.2.3: Thematische specificiteit

Het polarisatieniveau in commentaarsecties van artikels die gepubliceerd zijn door nieuwsorganisaties kan niet alleen verschillen door de mate van anonimiteit, maar ook verschillende onderwerpen zouden voor een verschillend polarisatieniveau zorgen. Verscheidene onderzoeken tonen aan dat onderwerpen waarbij lezers duidelijk een kant kunnen kiezen eerder zullen leiden tot een ongeschikt discours in de commentaarfuncties. Lezers zijn bij zulke onderwerpen vaak gepassioneerd over hun 'kant' en zullen hier maar al te graag een mening over vormen (Coe, Kenski & Rains, 2014; Oz, Zheng & Chen, 2017). Zo leidt sportnieuws vaak tot polariserende reacties, aangezien mensen vaak actief zullen supporteren voor hun favoriete team en dus intolerant zullen zijn tegenover mensen die voor het andere team supporteren. Ook politiek nieuws leidt tot zulke discussies, aangezien mensen daar letterlijk één kant van het politieke spectrum kunnen innemen. Zo zal je maar al te vaak politieke discussies tegenkomen waar links gepassioneerd tegen rechts discussieert en omgekeerd, zonder begrip te tonen voor de ander zijn mening. Hoe gepassioneerder mensen zijn over een bepaald onderwerp, hoe minder controle ze zullen hebben over hun emoties en hoe sneller ze zullen overschakelen naar onbeleefd of

ongeschikt taalgebruik (Oz, Zheng & Chen, 2017; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Onderwerpen zoals buitenlands nieuws of nieuws over celebrities zullen het lezerspubliek niet per se gaan opsplitsen in twee groepen die op hun beurt elk het gevoel hebben hun kant te moeten verdedigen tegenover andere lezers en zouden dus normaliter een meer geschikt discours moeten aantrekken in de commentaarsecties (Coe, Kenski & Rains, 2014).

2.3: Contentmoderatie

2.3.1: Contentmoderatie als 'oplossing' voor de online polarisatietrend?

Contentmoderatie is de georganiseerde praktijk van het screenen van door gebruikers gegenereerde inhoud die op internetsites, sociale media en andere online verkooppunten is geplaatst, dit om de geschiktheid van de inhoud voor een bepaalde site, locatie en/of jurisdictie te bepalen (Roberts, 2014, p.12). Tegenstellingen kunnen dan, zoals hierboven reeds vermeld, een meerwaarde bieden aan het publieke debat. Het laat mensen op een andere manier naar iets kijken, maar dit gaat soms te ver. Vandaag zien we steeds vaker ongeschikte gebruikers gegenereerde inhoud, waardoor sociale mediaplatformen en websites zich niet alleen zorgen maken over een stijgende polarisatietrend in onze maatschappij, maar ook en vooral over het feit dat zij als organisatie zelf aansprakelijk gesteld kunnen worden voor zaken die op hun platform verschijnen (Jhaver, Ghoshal, Bruckman & Gilbert, 2018; Roberts, 2017; van der Helm, 2010). Zo stelt artikel 14 van de richtlijn inzake elektronische handel dat de host van ongepaste gebruikers gegenereerde content enkel niet aansprakelijk kan worden gesteld wanneer hij ofwel absoluut geen kennis heeft van de onwettige activiteit of informatie ofwel van zodra hij kennis krijgt van deze onwettige activiteit of informatie, prompt handelt om dit te verwijderen of de toegang hiertoe onmogelijk maakt (Pouw, 2017). Het is dan ook vooral door deze grote juridische én sociale druk dat grote sociale mediaplatformen als Facebook een moderatieteam uit lageloonlanden werkzaam stellen. De grote sociale mediaplatformen zijn namelijk initieel niet bezorgd over ongeschikt of onbeleefd taalgebruik op hun platform (Roberts, 2017 & van der Helm, 2010).

Het resultaat van goede contentmoderatie is dus dat bijdragen die illegaal, obscene of beledigend zijn, weggefilterd worden. Er bestaan echter verschillende manieren van contentmoderatie om dit resultaat te bekomen (Veglis, 2014):

- *Pre-moderatie*
Bij dit type moderatie wordt alle inhoud gecontroleerd alvorens deze wordt gepubliceerd. Op die manier wordt een hoge mate van controle verkregen, maar blijft er dus nog weinig voldoening over aan de kant van de gebruiker.
- *Post-moderatie*
Bij dit type moderatie wordt de inhoud in eerste instantie onmiddellijk gepubliceerd en binnen de 24 uur gemodereerd. Hierbij kan het echter wel vaak nadelig zijn dat er geen initiële screening gebeurde van de reactie die mogelijk ongeschikt taalgebruik bevatte toen ze op het platform verscheen.
- *Automatische moderatie*
Zoals de naam reeds verklapt, is bij dit type moderatie geen menselijke tussenkomst vereist. Hier wordt gewerkt met vooraf bepaalde woordenfilterlijsten, dit zijn lijsten die verboden woorden bevatten. Wanneer deze woorden gedetecteerd worden in de gebruikers gegenereerde content wordt het verboden woord vervangen door een beschaafd alternatief of wordt de volledige inhoud geblokkeerd en/of geweigerd. Een voordeel van dit type moderatie is dat het enkel een grote initiële kost bevat en nadien relatief goedkoop is.
- *Gedistribueerde moderatie*
Bij dit type moderatie kunnen gebruikers elkaar modereren. Gedistribueerde moderatie wordt doorgaans opgedeeld in 2 types moderatie:
 - 1) Gebruikersmoderatie, waarbij verschillende types content een bepaalde score kunnen ontvangen van andere gebruikers. Op die manier zullen uiteindelijk alleen berichten worden weergegeven die een bepaalde minimum score ontvingen.
 - 2) Spontante moderatie, waarbij gebruikers tijdens de discussie opmerkingen kunnen plaatsen over de opmerkingen van anderen en op die manier andere gebruikers doen inzien dat het geen geschikt taalgebruik was.

Het type moderatie dat gebruikt wordt, hangt sterk af van het type gebruikerparticipatie of het type gebruikers gegenereerde content. Bij reacties onder online gepubliceerde nieuwsartikels zien we dat gedistribueerde moderatie, en meer bepaald spontane moderatie, de meest voorkomende moderatievorm is. Er is namelijk zo een overvloed aan content die op sociale mediaplatformen en websites dient gemodereerd te worden, dat contentmoderators vaak geen tijd en middelen hebben om hierbij ook nog eens alle reacties onder berichten te modereren. Om die reden wordt gebruik gemaakt van de gebruikers van het platform zelf (Veglis, 2014). Toch zien we dat deze

gestrueerde moderatie voornamelijk voorkomt bij grote sociale mediaplatformen en minder op de websites van nieuwsorganisaties. Nieuwsorganisaties, zoals Het Laatste Nieuws in Vlaanderen, maken eerder gebruik van pre-moderatie. Reacties worden dan eerst onderworpen aan een moderatieteam dat de reacties één voor één naleest en beoordeelt aan de hand van strenge gedragsregels, die Het Laatste Nieuws zelf bepaald heeft en oplegt aan hun gebruikers. Wanneer de reacties niet voldoen aan deze gedragsregels, worden ze niet op de website van Het Laatste Nieuws geplaatst (Antonissen, 2019; Veglis, 2014). Ook kiest Het Laatste Nieuws ervoor om sinds januari 2020 de mogelijkheid te reageren op alle artikels uit te schakelen. Uiteraard willen zij dé plek blijven waar burgers zonder moeite hun mening met elkaar kunnen delen en vooral waar burgers kunnen discussiëren met mensen die een andere mening hebben over een bepaalde maatschappelijke kwestie. De laatste jaren blijkt het echter steeds minder om discussie te gaan, maar vaker om het uiten van een polariserende mening en dit keurt Het Laatste Nieuws niet goed. Daarom zullen zij voortaan enkel reacties mogelijk maken bij artikels waar een discussie effectief relevant is en niet bij artikels die naar hun aanvoelen eerder polariserende haatreacties zullen opleveren. Zo zullen zij reacties onder politiek nieuws niet uitschakelen, omdat deze perfect kunnen leiden tot een publiek debat waar alle partijen met elkaar in gesprek gaan. Reacties onder persoonlijke verhalen, een sterfgeval of een persoonlijk showbizverhaal zullen dan wel weer onmogelijk worden om haatreacties te vermijden. Het Laatste Nieuws probeert er op die manier voor te zorgen de publieke discussies op een meer beschaafde manier te laten verlopen. Wel willen ze benadrukken dat de meest uiteenlopende meningen welkom zijn in de reactiesecties, mits ze voldoen aan hun gedragsregels. Het Laatste Nieuws blijft op die manier streven naar een respectvolle discussie waar elke burger een gelijke stem heeft en geen enkele burger wordt uitgesloten (Antonissen, 2020).

Door deze verschillen in moderatiesystemen tussen de verschillende platformen lijkt het interessant om in verder onderzoek te kijken of (de vorm van) moderatie ook effectief een invloed heeft op het polarisatieniveau binnen online discussies, die plaatsvinden in de commentaarsecties op sociale mediaplatformen en/of nieuwswebsites, zoals die van Het Laatste Nieuws.

2.3.2: Een dunne grens tussen contentmoderatie en censuur

Het gebruik van contentmoderatie om de kwaliteit van de discussie te waarborgen, leidt bij verschillende partijen tot vrij controversiële reacties, aangezien er vaak weinig of geen details te zien zijn over wat de precieze taak is van een contentmoderator en hoe deze taak dan juist te

vervullen. Vaak wordt er bijvoorbeeld gesproken over contentmoderatie door 'getrainde' moderators. Toch wordt hierbij nooit verteld wat er eigenlijk bedoeld wordt met een 'getrainde' moderator (Coote & Lenaghan, 1997; Wright, 2006).

De grootste zorg die komt kijken bij contentmoderatie is natuurlijk deze omtrent de censurale kracht van contentmoderators. Te veel censuur zou namelijk een even grote bedreiging zijn voor een correct publiek debat en een goede democratie dan een ongeschikt en onbeleefd debat. Natuurlijk zijn er soms uitzonderingen op de regel en is het geoorloofd om af en toe aan censuur te doen, dit wordt dan contentmoderatie genoemd. Contentmoderatie is voornamelijk toegestaan wanneer burgers uitingen plaatsen die 'tegen' de wet zijn, zoals uitingen van en aanzetten tot haat en racisme (Coote & Lenaghan, 1997; Noveck, 2004). Dit soort uitingen zijn vandaag de dag geen uitzondering meer, sterker nog, ze komen steeds vaker voor door de extreme gedachtengang die voortvloeit uit de selectieve blootstelling en het groeiende gevoel van anonimiteit (Smith & Wales, 2000). Door de prevalentie van dit soort uitingen, ziet men vaak geen andere oplossing meer dan contentmoderatie (Wright, 2006).

De dunne lijn tussen censuur en contentmoderatie blijft natuurlijk wel bestaan en zal waarschijnlijk nog een lange tijd onderwerp zijn van verscheidene discussies. Een voorbeeld van een zeer omstreden feit rond contentmoderatie is dat burgers zeer weinig zicht hebben op wat al dan niet wordt weggefilterd door een organisatie, zoals hierboven aangehaald. Het is namelijk zo dat bedrijven, politieke instellingen en organisaties zo'n grote macht hebben dat ze ook misbruik kunnen maken van hun moderatiedienst door opmerkingen, die kritiek bevatten op hun organisatie weg te filteren. Hierdoor doen ze eigenlijk aan onnodige vrijheidsbeperking, wat vaak frustraties teweeg brengt bij burgers (Wright, 2006). Deze frustraties zullen er vermoedelijk niet voor zorgen dat burgers beschaafdere en beleefdere reacties zullen plaatsen en zouden er zelfs voor kunnen zorgen dat ze verschillende manieren gaan zoeken om deze moderatie te omzeilen, zonder hiervoor een meer geschikt discours te gebruiken in hun opmerking.

3. Onderzoeksmethode

3.1: Kwantitatieve inhoudsanalyse

Deze masterproef heeft als doel na te gaan of contentmoderatie een rol speelt in het polarisatieniveau van reactiesecties onder nieuwsartikels. Hiervoor maakt dit onderzoek gebruik van een inhoudsanalyse, meer bepaald van een kwantitatieve inhoudsanalyse. Berelson definieert inhoudsanalyse als:

“Een onderzoekstechniek om de manifeste inhoud van communicatie op een objectieve, systematische en kwantitatieve manier te beschrijven.” (Berelson, 1952, p.18).

Over het algemeen hanteert men bovenstaande definitie van Berelson (1952) om een inhoudsanalyse te beschrijven, maar zoals elke definitie is ook deze definitie onderhevig aan enige kritieken. Allereerst kan een inhoudsanalyse, zelfs een kwantitatieve inhoudsanalyse, nooit volledig objectieve resultaten opleveren. Alle mediateksten staan namelijk open voor uiteenlopende interpretaties en dus kan de analyse nooit geheel eenduidig of objectief zijn. Verder kwam er ook kritiek op het feit dat naast de manifeste inhoud van een tekst, ook de latente inhoud kan worden bestudeerd. Door deze kritiek wordt er dan ook een onderscheid gemaakt tussen kwantitatieve en kwalitatieve contentanalyse. Beide methoden hebben vele zaken gemeenschappelijk, maar er zijn ook enkele belangrijke verschillen. Bij een kwantitatieve inhoudsanalyse worden er doorgaans grote samples gebruikt, wordt er gewerkt met vooraf vastgestelde categorieën in een codeboek (deductieve aanpak) en worden er vervolgens ook statistische analyses uitgevoerd. Verder ligt hier de focus op reabiliteit en op de manifeste onderdelen van een boodschap. Bij een kwalitatieve inhoudsanalyse gaat het vaak om kleinere samples, worden categorieën eerder afgeleid uit het onderzoek zelf (inductieve aanpak) en gaat het om interpretaties van meer latente content. Bij kwalitatief onderzoek ligt de focus ook meer op validiteit dan op reabiliteit (Koetsenruijter & Van Hout, 2014; Macnamara, 2005).

Zoals hierboven vermeld, is volledige objectiviteit niet helemaal mogelijk, toch streeft men steeds naar een zeker niveau van intersubjectiviteit. Dit is het gebruik maken van aannames die door meerdere mensen worden gedeeld. Deze masterproef maakt gebruik van een codeboek dat reeds in verschillende onderzoeken werd gebruikt, dit om de objectiviteit zoveel mogelijk te benaderen (Macnamara, 2005; Papacharissi, 2004). Er dient ook met andere kenmerken, die inherent zijn aan wetenschappelijk onderzoek, rekening gehouden te worden. Hoge betrouwbaarheid is hier één

van, deze probeert men doorgaans naar een hoger niveau te tillen door ofwel te streven naar inter-codeurbetrouwbaarheid, dit is een tweede, derde, vierde...persoon die een subsample (15%) van alle verzamelde data zal coderen aan de hand van het codeboek om op die manier een zo hoog mogelijke betrouwbaarheid te bekomen. Wanneer de inter-codeurbetrouwbaarheid te laag is, kan een mogelijke oplossing zijn om het codeboek uitgebreider en gedetailleerder te maken. Een andere manier om de betrouwbaarheid hoog te houden, is de intra-codeurbetrouwbaarheid, dit is wanneer één codeur twee keer dezelfde codeeroefening zal uitvoeren, maar op een ander tijdstip en de tweede maal opnieuw slechts op een subsample (15%) van alle verzamelde data (Macnamara, 2005; Rowe, 2015). Naast betrouwbaarheid is ook validiteit een zeer belangrijk kenmerk waar deze masterproef naar streeft. Hierbij kijkt men naar de representativiteit van het sample, de operationalisatie van de concepten en het gebruik van de juiste statistische analyses. Bovenstaande zaken zijn in deze masterproef voornamelijk gebaseerd op vorig onderzoek, waardoor de validiteit vrij hoog zal liggen. Tot slot is ook de reproduceerbaarheid van dit onderzoek belangrijk, wat hier nagestreefd wordt door een codeboek te maken waarin details beschreven staan over hoe bepaalde opmerkingen het best gecodeerd worden (Macnamara, 2005; Van Leuven, 2018).

Voor dit onderzoek is het voornamelijk interessant om naar de descriptieve en inferentiële benadering van een inhoudsanalyse te beschouwen, aangezien deze ons in staat stellen om te verkennen wat media-inhoud zegt over structuren in een bepaalde samenleving (Neuendorf, 2002).

Intra-codeur betrouwbaarheid

Vooraleer de verschillende analyses op de data gedaan werden, diende 15% van de reacties gehercodeerd te worden. Dit kwam neer op ongeveer 1.500 reacties, en 6 artikels, die opnieuw gecodeerd werden. Om de intra-codeurbetrouwbaarheid te berekenen werd voor de nominale en ordinale variabelen gebruikt gemaakt van de statistische toets Cohen's Kappa. Voor de metrische variabelen werd dan weer gebruikt gemaakt van de Pearson r- correlatiecoëfficiënt. In onderstaande tabel vind je de resultaten van de betrouwbaarheidscontrole.

Variabele	Kappa/Pearson r
Datum artikel	1
Titel artikel	1

Genre artikel	1
Platform	1
Totaal aantal reacties	1
Relevante reacties	1
Polariserende reacties	1
Richting van ongeschiktheid: interpersoonlijk	1
Richting van ongeschiktheid: anders gericht	1
Richting van ongeschiktheid: neutraal	1
Verbale dreiging van de democratie	1
Negatief getinte stereotypen	1
Bedreiging individuele mensenrechten	0.999
Scheldwoorden	1
Laster	1
Leugenaar	0.995
Vulgariteit	0.996
Pejoratieve spraak	1
Overdrijvingen	1
Non-coöperatie	1
Sarcasme	0.977
Godslastering	0.933
Hoofdletters	1
Spontane moderatie	1
Anonimiteit	1

Tabel 1: Intra-codeursbetrouwbaarheid

Kwalitatieve benadering

Naast de kwantitatieve inhoudsanalyse, die ons meer informatie zou moeten geven over de mate van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik, anonimiteit en/of richting van onbeleefdheid, zal deze masterproef ook vaak verwijzen naar de reacties zelf. Om de kwantitatieve resultaten geloofwaardiger te maken, worden de reacties kwalitatief geanalyseerd en besproken, om zo te kijken welk taalgebruik en discours gehanteerd wordt door commentatoren. Het zal de lezer context bieden en een beter beeld scheppen over hoe de (online) publieke sfeer er nu precies uitziet.

3.2: Sample

Voor deze masterproef werd ervoor gekozen om met gebruikerscommentaren (coding units) onder online gepubliceerde krantenartikels (sampling units) van Het Laatste Nieuws te werken. De website van Het Laatste Nieuws is niet alleen één van de meest bezochte sites in België, maar is ook één van de weinige krantentitels in België die, ondanks de trend richting polarisatie, op haar website nog reacties onder nieuwsartikels toelaat. Ze vinden het als nieuwsorganisatie namelijk belangrijk dat burgers in discussie blijven gaan over maatschappelijke onderwerpen. Wel zullen ze, zoals eerder vermeld, er voor zorgen dat reageren en discussiëren niet langer mogelijk is bij artikels die naar hun aanvoelen een ongepast discours zouden aantrekken of waarbij maatschappelijke discussie gewoon niet relevant is (Antonissen, 2020). Verder is de titel enorm bezig met het delen van haar content op verschillende sociale mediaplatformen (Boczkowski, 2010 & Jenkins, 2006).

Dit onderzoek opteert voor de analyse van gebruikerscommentaren aangezien dit zowel een zeer populair onderdeel is van de online publieke sfeer alsook een broeihaard voor ongeschikt taalgebruik en polarisatie (Papacharissi, 2004; Stroud, Scacco, Muddiman & Curry, 2015). Omdat de focus ligt op de (al dan niet) verschillende moderatie-effecten vergelijkt deze masterproef zowel verschillende genres van artikels, als verschillende platformen waarop artikels van Het Laatste Nieuws gedeeld zijn. Op basis van bovenstaand literatuuronderzoek werden human interest, politiek nieuws en buitenlands nieuws gekozen als de te vergelijken genres (Oz, Zheng & Chen, 2017). Wat betreft de platformen werd geopteerd voor Facebook en de website van Het Laatste Nieuws zelf, aangezien uit de literatuurstudie blijkt dat beide platformen een andere vorm van contentmoderatie hanteren. Oorspronkelijk werd ook gedacht aan Twitter, maar Twitter leek op het eerste zicht weinig of geen reacties uit te lokken onder artikels van Het Laatste Nieuws waardoor het sample te klein zou zijn om waardevolle claims te maken omtrent de moderatie-effecten.

De discussieonderwerpen komen overeen met actuele gebeurtenissen ten tijde van de dataverzameling, die plaatsvond tussen 13/01/2020 en 2/02/2020. De discussieonderwerpen dienen wel te voldoen aan enkele belangrijke criteria. Allereerst dient het onderwerp onder het genre politiek nieuws (zowel binnenlandse politiek als buitenlandse politiek) of buitenlands nieuws te vallen. Zoals reeds besproken in de literatuurstudie zouden politieke artikels namelijk eerder een ongeschikt discours moeten aantrekken in de commentaarsecties, terwijl reacties onder buitenlands nieuws iets minder emotioneel geladen zullen zijn en daardoor ook minder ongeschikt

en onbeleefd taalgebruik zouden moeten bevatten (Coe, Kenski & Rains, 2014). Het is daarom interessant beide genres naast elkaar te zetten en te vergelijken met elkaar. Om het genre van het artikel te bepalen, maakt dit onderzoek gebruik van de artikelspecifieke labels, terug te vinden onderaan een gepubliceerd artikel of helemaal bovenaan het artikel, die door Het Laatste Nieuws zelf bepaald worden. Zo zal een artikel over een specifieke politieke beslissing van Trump eerder het label 'politiek nieuws' krijgen, terwijl een artikel over de muur tussen de Verenigde Staten en Mexico eerder onder 'buitenlands nieuws' zal vallen. Het is om zulke misverstanden te vermijden dat er geopteerd werd om naar de bijgevoegde labels te kijken.

Een tweede criterium is dat het artikel zowel op de Facebook pagina van Het Laatste Nieuws als op de website van Het Laatste Nieuws geplaatst dient te zijn. Om dit te kunnen garanderen, vertrekt men best vanuit de Facebookpagina 'HLN.be', waarna men, na het klikken op het artikel, op de website van Het Laatste Nieuws belandt. Op die manier komen enkel de dubbel gepubliceerde artikels in het dataverzamelingsproces terecht. Dit maakt het mogelijk om vervolgens de opmerkingen van exact dezelfde artikelen te verzamelen, wat de onderzoeksresultaten hoogstwaarschijnlijk een heel pak betrouwbaarder zal maken.

Een derde criterium is dat het artikel een gratis artikel is en zich dus niet achter de betaalmuur bevindt. Artikels die enkel beschikbaar zijn voor plus-lezers kunnen op die manier niet in de dataverzameling terechtkomen. Het doel van dit onderzoek is namelijk om een beeld te krijgen van de online publieke sfeer, die vrij toegankelijk is voor alle burgers in de samenleving. Wanneer deze masterproef zich ook zou toespitsen op abonnees van Het Laatste Nieuws, zou er mogelijks een hele andere dynamiek ontstaan binnen de reacties dan bij de gratis artikels én wordt een groot deel van de bevolking uitgesloten van het publieke debat.

Een laatste criterium is uiteraard dat er bij elk artikel minstens één reactie geplaatst moet zijn om in de dataset terecht te komen, dit kan ofwel op de Facebookpost zijn ofwel onder het artikel op de website van Het Laatste Nieuws (Oz, Zheng & Chen, 2017; Papacharissi, 2004; Rowe, 2015). Na de dataverzameling zaten er in totaal 122 artikels in de steekproef. Oorspronkelijk was het de bedoeling om evenveel artikels te verzamelen per range reacties (vb. 10 artikels met 0 reacties, 10 artikels met 200 reacties, 10 artikels met reacties van 21 tot 30), maar dit was echter onmogelijk aangezien er met twee verschillende platformen gewerkt werd. Zo waren er soms 1200 reacties op een artikel op Facebook, maar slechts 10 reacties op datzelfde artikel op Het Laatste Nieuws.

Aan de start van het codeerproces werd al snel duidelijk dat het praktisch onhaalbaar was om alle reacties onder deze 122 artikels tijdig te coderen, want dit aantal werd eigenlijk nog eens verdubbeld aangezien dezelfde artikels verzameld werden op 2 verschillende platformen. Dit aantal werd om deze reden via een willekeurige steekproef bijgestuurd tot 30 artikels per platform, dus 60 in totaal. Om genoeg variëteit in het sample te behouden, werden enkele criteria vooropgesteld waarbinnen alle verzamelde artikels werden ingedeeld. Zo bleef het belangrijk om van elk platform evenveel artikels te coderen, waardoor een eerste criteria uiteraard het platform werd. Verder was het ook interessant om evenveel artikels te verzamelen per genre, waardoor het genre een tweede criterium werd. Uit onderstaande tabel blijkt hoeveel artikels er nog overbleven per subgroep. Per subgroep dienden nu 15 artikels verzameld te worden.

	Buitenlands Nieuws	Politiek Nieuws	Totaal aantal artikels
Facebookpagina Het Laatste Nieuws	66	56	122
Website Het Laatste Nieuws	66	56	122

Tabel 2: Sampleverdeling in subgroepen

Na het opstellen van deze tabel kon echter niet zomaar een willekeurige steekproef genomen worden. Er moest namelijk als derde criterium ook voor gezorgd worden dat er genoeg variatie zat in het aantal reacties. Zo zou het niet aangewezen zijn om 45 artikels met 0 reacties of 45 artikels met meer dan 2000 reacties te verzamelen. Om dit te voorkomen, werd het totaal aantal artikels per subgroep verdeeld in drie intervallen. Deze intervallen staan voor het aantal reacties dat een artikel telt. Het streefdoel hierbij was om in elk interval ongeveer hetzelfde aantal artikels te bekomen, zodat er uit elk interval 5 willekeurige artikels geselecteerd konden worden. Indien dit niet helemaal klopte, werd het aantal artikels dat per interval in onze willekeurige steekproef diende te belanden ook bijgestuurd. Volgend voorbeeld maakt het proces duidelijk. Op Facebook werden 66 artikels verzameld onder het genre 'buitenlands nieuws'. Hieruit moesten 15 artikels in de willekeurige steekproef belanden. Door de 66 artikels onder te verdelen in 3 intervallen ontstond onderstaande verdeling (zie tabel 2). Daarna werd op basis van de proporties berekend hoeveel artikels per interval effectief werden geselecteerd voor de uiteindelijke steekproef. In dit geval zijn dit 5 artikels met 0 tot 100 reacties, 4 artikels met 100 tot 200 reacties en 6 reacties met 200 tot

2000 reacties. Dit proces werd uitgevoerd voor elk van bovenstaande subgroepen (zie tabel 1). In bijlage vind je een lijst met de titels van alle artikels die uiteindelijk in de steekproef belandden.

Reacties →	0-100	100-200	200-2000
Totaal aantal artikels	22	19	25
Aantal artikels in willekeurige steekproef	5	4	6

Tabel 3: Verdeling aan de hand van aantal reacties. (vb. Facebook-genre Buitenlands Nieuws)

3.3: Data-verzameling: digital methods

Vanwege de grote hoeveelheid aan reacties die verzameld dienden te worden voor dit onderzoek, was het een quasi onbegonnen werk om al deze reacties manueel te verzamelen. Daarom maakten we gebruik van 'Digital Methods'. Digital methods heeft als doel klassieke methoden in vraag te stellen en te herbekijken om zo een nieuwe manier tot bestuderen en analyseren te ontwikkelen, we kunnen de opkomst van 'Digital Methods' bijgevolg zien als een methodologische wending in internetonderzoek, dit voornamelijk op vlak van gegevensverzameling. Deze relatief nieuwe methoden kaarten aan dat het internet niet langer alleen maar als een studie-object mag gezien worden, maar ook als volwaardige bron voor academisch onderzoek, er kunnen namelijk verscheidene kennisclaims gemaakt worden op basis van gegevens die zijn verzameld en geanalyseerd door software. Het internet zorgt dus voor zowel heel wat nieuwe methoden, als heel wat nieuwe datatypes. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk dat bepaalde bevindingen over de maatschappij gebaseerd zijn op een analyse van data die te vinden was op meerdere websites. De online wereld kan op die manier de basis vormen waartegen men een maatschappelijke toestand kan beoordelen. Een ander voorbeeld kan zijn dat onderzoekers informatie gaan verzamelen en gebruiken die werd gepost door gebruikers van online platformen om later bepaalde kennisclaims te maken over deze gebruikers (Rogers, 2009).

Toch is het niet zo eenvoudig als hierboven uitgedrukt, want niet alle sociale mediaplatformen stellen hun data zomaar open voor academisch onderzoek. Zij bieden vaak API's (Application Programming Interface) aan die het voor de gebruikers of onderzoekers mogelijk maken om open data te verzamelen vanop het sociale mediaplatform naar keuze. Zo biedt Twitter een API aan waarmee je Tweets van je startpagina kan verzamelen, maar ze geven aan gebruikers en onderzoekers een limiet van 800 tweets. Zo kunnen onderzoekers nooit alle Tweets verzamelen en dit kan het onderzoeksproces enorm bemoeilijken. Voor dit onderzoek was het bijvoorbeeld

vereist reacties te verzamelen onder specifieke Facebookposts, vroeger bestond hiervoor een tool die steunde op Facebook's API, maar nu wil Facebook deze data niet meer open stellen (Rogers, 2009).

Wanneer de API niet de toegang biedt tot data die je nodig hebt voor onderzoek of voor andere doeleinden kan je nog altijd gebruik maken van scraping. Scraping is een techniek voor de geautomatiseerde verzameling van online gegevens. Relatief onbewerkte tekstuele gegevens kunnen op die manier geleidelijk aan ontdaan worden van hun nutteloze elementen en geformatteerd worden tot een goede, geordende en bruikbare gegevensset. Zo kan men bijvoorbeeld webpagina's scrapen om reacties op een artikel te verzamelen, die later dan dienen als gegevensset voor dit onderzoek. Digitale data worden namelijk steeds meer gezien als een interessante bron voor sociaal inzicht. Scrapen is dan ook van gigantisch groot belang voor digitaal sociaal onderzoek, waaronder dit onderzoek valt. Scraping heeft twee zeer grote voordelen. Een eerste voordeel is dat het een oplossing biedt voor de problematiek dat gegevens op webpagina's en sociale mediaplatformen niet worden aangeboden in een formaat dat direct bruikbaar is. Een API bijvoorbeeld kan ernstige beperkingen opleggen aan sociaal onderzoek, door bepaalde data niet open te stellen voor academische doeleinden. Een tweede voordeel van scraping is dat het rommelige en ongestructureerde gegevens op een systematische manier verwerkt en opschoont (Berry, 2011; Boyd & Crawford, 2011; Marres & Weltevrede, 2013; Savage & Burrows, 2007). Door de beperkte toegang tot data die de API van Facebook biedt, werd voor dit onderzoek voor beide platformen gekozen voor scraping.

Aangezien de website van Het Laatste Nieuws zelf geen specifieke API heeft waarin beschreven staat welke data wel of niet toegankelijk is voor onderzoek, was het mogelijk de reacties onder een artikel op hun website gewoon te scrapen. Dit gebeurde aan de hand van de Google Chrome extensie "GetDataIO". Een probleem dat opdook bij het gebruiken van deze tool is dat hij telkens slechts de eerste vijf reacties op de site verzamelde. De Google Chrome Console biedt gebruikers een andere link aan die wél alle reacties onder het artikel weergaf. Deze was niet te zien op de website van Het Laatste Nieuws. De link maakte het vervolgens mogelijk om toch alle reacties onder een artikel te kunnen scrapen. Het is mogelijk om hiervoor een scraper te schrijven die automatisch alle reacties verzamelt, maar aangezien het slechts ging over een beperkt aantal artikels werd voor deze masterproef besloten om manueel te gaan scrapen aangezien het hele proces minder tijd in beslag zou nemen dan het schrijven van een scraper. Wanneer alle data gescraped zijn, kan je ervoor kiezen om ze op te slaan in een CSV, JSON of HTML bestand. Bij

deze masterproef werden alle data opgeslagen in een CSV-formaat, omdat later dan de data van de verschillende fora makkelijker met elkaar te vergelijken zijn.

Facebook, op zijn beurt, biedt ook geen API (meer) aan voor het verzamelen van reacties. Om die reden is er een script geschreven in Python, zodat de reacties alsnog via scraping verzameld konden worden. Aan de hand van de Selenium Webdriver Library werd eerst ingelogd op Facebook en vervolgens werd de post van het artikel geladen in een mobiele versie van de webpagina met de ID van de post. De reacties verschenen onder de post, maar in meerdere pagina's, waardoor onderaan de reacties de knop "Meer opmerkingen weergeven..." verscheen. Het script is zo opgebouwd dat onderaan de pagina automatisch deze knop wordt aangeklikt tot alle reacties geladen zijn en konden verzameld worden. Hetzelfde gebeurde met alle subreacties, dit zijn reacties op reacties. Eens alle reacties en subreacties geladen, werden de namen van de gebruikers en de reacties zelf gescraped doormiddel van het Xpad als identifier. De data werden tijdelijk bijgehouden in een array om vervolgens met een lus om te schrijven naar een CSV-bestand.

3.4: Codeboek

In het codeboek staan de te bestuderen variabelen in detail uitgelegd zodat toekomstige onderzoekers dit onderzoek makkelijker zullen kunnen repliceren. Allereerst werd er naar enkele algemene zaken gepolst die vooral handig waren tijdens het analyseren van de data. Zo werd er naar de datum van het artikel gevraagd, net als naar de titel, het genre en het platform waarop de reactie is geplaatst.

Verder was het natuurlijk belangrijk dat dit onderzoek focust op uitingen van ongeschikt en onbeleefd taalgebruik, aangezien dit tot polarisatie kan leiden. Papacharissi (2004) heeft reeds een zeer duidelijk codeerschema ontwikkeld om kenmerken van ongeschiktheid en onbeleefdheid te detecteren in tekst. Aangezien dit codeerschema al meermaals gevalideerd is, zal het ook in het codeboek van deze masterproef centraal staan. De verschillende elementen uit het codeerschema van Papacharissi worden hiern uitgebreid beschreven.

Als eerste werden reacties gecodeerd op (on)geschikt taalgebruik, dit gebeurde aan de hand van deze drie vragen:

- Was er een verbale dreiging voor de democratie, zoals een voorstel om de democratie op gewelddadige of ondemocratische wijze omver te werpen?
- Worden negatief getinte stereotypen gebruikt?
- Worden de individuele rechten van mensen, zoals vrijheid van meningsuiting of persoonlijke vrijheid, bedreigd?

Vervolgens worden de reacties ook gecodeerd op (on)beleefd taalgebruik. Oz, Zheng & Chen (2017) reduceerden ook dit tot drie simpele vragen:

- Bevat de opmerking woorden die volledig in hoofdletters staan, om aan te geven dat er wordt geschreeuwd?
- Bevat de opmerking godslastering?
- Bevat de opmerking beledigingen of scheldnamen?

Papacharissi (2004), zag dit begrip echter iets ruimer en stelt dat een boodschap als onbeleefd gecodeerd moet worden indien ze scheldwoorden, laster, leugens, overdrijvingen, woorden die wijzen op tegenwerking, pejoratieve spraak of vulgariteit bevatten (Capella & Jamieson, 1997; Jamieson & Falk, 1999). Voor dit onderzoek werd dan ook besloten om rekening te houden met al deze voornoemde kenmerken.

Eens de ongeschiktheid of onbeleefdheid gecodeerd is, wordt er ook gekeken naar de richting van dit taalgebruik. Indien het naar een andere gebruiker/lezer gericht is, coderen we het taalgebruik als 'interpersoonlijke ongeschiktheid/onbeleefdheid'. Indien het taalgebruik echter gericht is naar anderen, bijvoorbeeld mensen die in het artikel aan bod kwamen, wordt het gecodeerd als 'anders' (Papacharissi, 2004). We voegen ook de categorie 'neutraal' toe, voor als de onbeleefdheid/ongeschiktheid naar niemand gericht is (Rowe, 2015). Dit doen we voornamelijk om effectieve polarisatie te detecteren. Als het ongeschikt taalgebruik eerder neutraal is, dan spreek je niet noodzakelijk over polarisatie, aangezien het dan niet automatisch gaat over conflicten tussen bevolkingsgroepen die versterkt worden.

Naast het codeerschema van Papacharissi werden ook nieuwe elementen toegevoegd met betrekking tot deze masterproef. Zo kijkt deze masterproef ook naar (eventuele) moderatie van de verschillende reacties. Naast het feit dat alle reacties bij Het Laatste Nieuws onderhevig zijn aan bepaalde contentmoderatie, kunnen op die manier ook spontane moderaties gedetecteerd worden. Dit type moderatie kan perfect plaatsvinden bovenop de pre-moderatie van Het Laatste Nieuws.

Een ander belangrijk element was de anonimiteit van de gebruikers. Beide platformen hebben als basisvereiste dat gebruikers aangemeld moeten zijn op het platform om te kunnen reageren onder nieuwsberichten. Toch proberen sommige gebruikers onder een schuilnaam of met een bijnaam te reageren, waardoor ze eerder 'anoniem' zullen zijn. Zulke namen dienen dan gecodeerd te worden onder anoniem.

Tot slot was het niet onbelangrijk om tijdens het analyseren van de reacties rekening te houden met de content van het artikel. Op die manier waren we in staat bepaalde reacties, die helemaal niet relevant waren onder dat bepaald nieuwsartikel, te elimineren tijdens het codeerproces. Het kon dan gaan over reacties die niets te maken hebben met het onderwerp, die louter een andere persoon taggen zonder op iets anders te reageren of die in een andere taal stonden dan het Nederlands.

3.4: Ethische overwegingen

Het internet mag dan wel nieuwe onderzoeksmethoden ontwikkeld hebben zodat we uitspraken kunnen doen over nieuwe soorten gedrag en nieuwe hulpmiddelen ter beschikking stellen om de digitale maatschappij te observeren, toch brengt dit ook problemen omtrent privacy met zich mee (Walther, 2002).

Zo is er vaak twijfel over het feit of geposte berichten op sociale media openbaar of privé zijn. Over het algemeen is het zo dat gebruikers geen openbare inspectie verwachten van de berichten of reacties die zij op sociale media hebben gepost en ze geven dan ook niet automatisch toestemming om deze te reproduceren of te analyseren. Ze hebben namelijk een bepaalde verwachting over hun privacy en hebben het recht om te worden beschermd tegen reputatieschade die kan ontstaan door geciteerd te worden door onderzoekers. Toch is gedrag op "openbare plaatsen" niet beschermd tegen opname in academisch onderzoek. Facebookpagina's van kranten bijvoorbeeld worden over het algemeen beschouwd als openbare plaatsen, aangezien deze pagina's niet privé zijn en zelfs zichtbaar zijn voor alle internetgebruikers, ook niet-Facebookgebruikers. Zelfs als de gebruiker op zijn privéprofiel de strengste privacy-maatregelen heeft genomen, zijn de reacties van deze gebruiker op zo'n openbare Facebookpagina voor iedereen zichtbaar. Door het openbare karakter van dit soort pagina's worden deze dus ook geacht open te staan voor openbaar, academisch onderzoek. Het is bijgevolg zeker niet onbelangrijk voor internetgebruikers om ervan bewust te zijn dat openbare communicatiesystemen, zoals sociale mediaplatformen, als doel

hebben dit soort berichten op te slaan, te verzenden en op te halen. Het gevoel van privacy op sociale media is dus uiterst misplaatst (Gardner, 2012 & Walther, 2002).

Een ander veelvoorkomend issue omtrent privacy op het internet gaat over het feit of een 'Informed Consent Form' al dan niet nodig is bij digitaal sociaal onderzoek. Dit wil zeggen dat de persoon waarover je data verzamelt geïnformeerd is over de aard van het onderzoek. Aangezien je op het internet al snel data verzamelt van honderden en zelfs duizenden verschillende mensen, is het een vrij onbegonnen en onmogelijk werk om van al deze mensen een informed consent te verkrijgen. Walther (2012) stelt dan ook dat deze informed consent niet nodig is in digitaal sociaal onderzoek indien de inhoud op een openbare plaats staat (vb. de openbare Facebookpagina van HLN), indien in de rapportering van deze berichten geen namen genoemd worden en indien de berichten geen persoonlijke informatie bevatten over de respondenten (Boyd & Crawford, 2012).

Het eventuele gebruik van persoonsgegevens hangt natuurlijk ook af van de onderzoeksmethode die gebruikt wordt. Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een kwantitatieve inhoudsanalyse. Dit type onderzoek heeft geen gegronde reden om de identiteit van internetgebruikers door te geven of te rapporteren. Persoonlijke informatie over respondenten is hier niet relevant en biedt dan ook geen meerwaarde aan de resultaten (Gardner, 2012; Walther, 2002). In dit onderzoek worden de namen van de respondenten bijvoorbeeld wel verzameld om te kijken of ze vaak een pseudoniem gebruiken of toch eerder hun echte naam gebruiken, maar de namen zelf zijn niet relevant in de rapportering van de resultaten.

Tot slot blijft het als onderzoeker natuurlijk belangrijk om rekening te houden met en zich in de plaats te stellen van de mensen die bepaalde berichten geplaatst hebben. Internetgebruikers kunnen namenlijk altijd sterke gevoelens hebben over het gebruiken van bepaalde berichten voor academische doeleinden (Boyd & Crawford, 2012; Walther, 2002).

4. Resultaten

4.1: Datacleaning

Na het coderen van de reacties, belandden alle antwoorden/resultaten in een online survey waar één 'respondent' gelijk stond aan één gecodeerd artikel. Deze online survey is een soort digitale vorm van het registratieformulier, aangezien deze survey gewoon polst naar alle variabelen die op het registratieformulier/in het codeboek staan. Het gebruiken van de survey was een groot hulpmiddel, aangezien alle antwoorden daar per artikel duidelijk opgeslagen stonden. Alle data kwamen op die manier rechtstreeks in SPSS terecht en na het verwijderen van enkele testlijnen en het checken op onmogelijke waarden was de data klaar voor analyse, zonder alles manueel in SPSS te moeten invullen.

4.2: Steekproefbeschrijving

Zoals reeds vermeld bij de methodologie bestaat de steekproef uit 60 door Het Laatste Nieuws gepubliceerde artikels. De steekproef bestaat uit 30 artikels op de website van Het Laatste Nieuws en 30 artikels op Facebook. Per platform zijn er vervolgens 15 artikels die over het buitenland gaan en 15 artikels die politiek nieuws bevatten. In totaal bevatten deze artikels 10.575 reacties die allemaal gecodeerd werden in het kader van deze masterproef. Een overzicht van de verschillende artikels die in de steekproef belandden, is te vinden in bijlage.

Lezers van Het Laatste Nieuws kunnen in principe vrij reageren. Zo zijn er ook vaak reacties die helemaal niet bijdragen aan het maatschappelijke debat, twee vrienden die elkaar taggen of gewoon opmerkingen die geen relevante informatie bevatten. Wanneer een reactie onder deze noemer viel, werd deze niet verder gecodeerd op ongeschikt/onbeleefd taalgebruik en werd ze dus ook niet geclassificeerd onder 'polariserende reactie'. Van het totale aantal reacties (N = 10.575) vielen 1.119 (10,6%) reacties onder deze noemer en werden deze geclassificeerd als 'niet relevant'. Van deze 1.119 reacties werden er 1.116 (99,7%) reacties op Facebook geplaatst, de overige 3 (0,3%) reacties werden onder een artikel op de website van Het Laatste Nieuws geplaatst. Dit wilt zeggen dat er nog 9.456 (98,4%) reacties overbleven en verder gecodeerd werden op ongeschikt/onbeleefd taalgebruik.

Het valt verder ook direct op dat er een vrij groot verschil is tussen het aantal reacties op de website van Het Laatste Nieuws en het aantal reacties op Facebook. Zo waren er slechts 1.290 (12,2%)

reacties onder artikels die gepubliceerd werden op de website van Het Laatste Nieuws. Alle andere reacties, 9.285 (87,8%), waren reacties onder artikels die door Het Laatste Nieuws gedeeld werden op Facebook. Dit is op zich geen verrassing, aangezien Facebook vandaag nog steeds meer bezocht wordt dan de website van Het Laatste Nieuws (SimilarWeb, 2020). Ondanks het feit dat ook de website van Het Laatste Nieuws veel bezocht wordt, zullen vele burgers vandaag toch eerder opteren voor nieuwsconsumptie via Facebook. Daar krijgen ze namelijk een mix voorgeschoteld van serieuze nieuwsartikels, foto's van vrienden, grappige filmpjes, evenementen...Dit maakt nieuws consumeren minder eentonig en saai, waardoor burgers het leuker zullen vinden om op deze manier op de hoogte te blijven van wat er zich afspeelt in de maatschappij (Hermida, 2010; SimilarWeb, 2020). Het consumeren van nieuws op deze manier zal er echter in bepaalde gevallen ook voor zorgen dat nieuwslezers niet altijd even geïnteresseerd of betrokken zullen zijn in alles wat gedeeld wordt door nieuwsorganisaties. Zo zal je heel wat lezers hebben die reageren, niettegenstaande ze enkel de titel hebben gelezen. Dit is dan ook meteen een mogelijke verklaring voor het percentage van het aantal niet relevante reacties op Facebook (Al-Rawi, 2017).

	Relevante reacties	Niet-relevante reacties	Totaal
Facebookpagina Het Laatste Nieuws	8.169	1.116	9.285
Website Het Laatste Nieuws	1.287	3	1.290
Totaal	9.456	1.119	10.575

Tabel 4: Steekproefbeschrijving

Het feit dat er minder gereageerd wordt onder artikels op de website van Het Laatste Nieuws wil daarom niet noodzakelijk zeggen dat de publieke discussies op dit platform minder maatschappelijk relevant zijn of minder bijdragen tot de (online) publieke sfeer. Soortgelijke discussies kwamen namelijk terug op beide platformen, al zullen ze bij Facebook vaker verspreid zijn over meerdere reacties dan op de website van Het Laatste Nieuws. Zo werd bij een artikel over Karel De Gucht en zijn vrouw Mireille Schreurs die werden vrijgesproken in een grote belastingszaak zowel op Facebook als op de website van Het Laatste Nieuws gediscussieerd over het feit of ze al dan niet terecht werden vrijgesproken en werden ook op beide platformen dezelfde argumenten aangehaald als: *“op winst van aandelen hoef je niet belast te worden”*, of: *“En wat dan met die voorkennis van Karel De Gucht?”* Belangrijk is dat beide platformen dus soortgelijke discussies uitlokken op vlak van inhoudelijke argumenten, maar dat de manier waarop deze argumenten

aangehaald worden perfect zou kunnen verschillen van platform tot platform. Of dit ook effectief zo is, wordt later in deze masterproef besproken.

4.3: Onderzoeksvragen

4.3.1: Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?

Zoals meermaals bevestigd in de literatuurstudie zien we vandaag steeds meer ongeschikt en onbeleefd taalgebruik verschijnen in de publieke sfeer. Dit ongeschikt taalgebruik zou er voor kunnen zorgen dat democratische waarden ondermijnd worden en kan, in bepaalde gevallen, zelfs leiden tot attitudepolarisatie (Oz, Zheng & Chen, 2017; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Binnen een Vlaamse context is echter nooit eerder concreet onderzoek gedaan naar het polarisatieniveau van de (online) publieke sfeer. De eerste onderzoeksvraag luidt dan ook als volgt: “Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?”. In wat volgt bespreken we deze onderzoeksvraag aan de hand van enkele concrete deelvragen.

Wanneer wordt een reactie beschouwd als polariserend?

Zoals Calhoun (1992) en Papacharissi (2004) reeds stelden is ongeschikt en onbeleefd taalgebruik inherent verbonden met polarisatie en dit soort taalgebruik vormt dan ook een mogelijke bedreiging voor een kwaliteitsvol deliberatief discours. Om deze reden gebruikt deze masterproef het codeerschema van Papacharissi (2004) dat al meermaals gevalideerd werd in verschillende onderzoeken rond ongeschikt en onbeleefd taalgebruik (Oz, Zheng & Chen, 2017; Rowe, 2015). Een reactie is bijgevolg dus polariserend wanneer ze minstens één vorm van ongeschikt of onbeleefd taalgebruik bevat. Een voorbeeld van een reactie die een vorm van ongeschikt taalgebruik bevat is: *“Het komt allemaal door de klimaatopwarming”*. Deze reactie bevat duidelijk een negatief getint stereotype (vorm van ongeschiktheid) en werd daarom gecodeerd als ‘polariserend’. Een voorbeeld van een reactie die een vorm van onbeleefd taalgebruik bevat is: *“Fake news, dit is gewoon bangmakerij.”* Deze reactie bevat op haar beurt zowel een synoniem op leugenaar als pejoratieve spraak (vormen van onbeleefdheid) en werd daarom ook gecodeerd als ‘polariserend’. Een groot deel van de reacties bevat zowel ongeschikte als onbeleefde elementen. Uiteraard werden deze reacties ook allemaal gecodeerd als ‘polariserend’.

Hoe groot is het aandeel polariserende reacties binnen de online publieke sfeer?

Uit het totaal aandeel gecodeerde reacties (10.575) bevatten 6.746 (63,80%) reacties minstens één vorm van ongeschikt of onbeleefd taalgebruik en zijn daarom polariserend. Als je bedenkt dat 'slechts' 9.456 reacties werden gecodeerd als relevant, wordt het aandeel polariserende reacties nog groter, namelijk 71,34% van de reacties valt dan onder de noemer polariserend. Ondanks het feit dat hier nog geen rekening werd gehouden met het platform en het genre van het artikel, zien we duidelijk dat het grootste deel van de reacties onder de noemer polariserend valt en dus op één of andere manier bepaalde tegenstellingen of conflicten in de samenleving zal versterken. Mogelijks zijn er ook bepaalde vormen en/of richtingen van onbeleefd of ongeschikt taalgebruik die eerder tot polarisatie zullen leiden, dan andere vormen en/of richtingen. In de volgende deelvragen gaan we hier even dieper op in.

Welke vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik komen het meest voor?

Deze deelvraag heeft als doel na te gaan welke vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik het meest voorkomen in reacties onder online gepubliceerde nieuwsartikels. Verder willen we ook nagaan of de meest frequente vormen van dit soort taalgebruik ook die vormen zijn die het meest zullen aanzetten tot polarisatie in de samenleving.

Uit tabel 4 blijkt dat non-coöperatie de meest voorkomende vorm is van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik ($M = 75.23$, $SD = 123,69$). Hierbij dient opgemerkt te worden dat de grote standaardafwijking vrij normaal en te verwachten was, aangezien er enkele artikels in de dataverzameling zaten die 0 reacties uitlokten van lezers. Volgens de codeersleutel van Papacharissi (2004) is non-coöperatie elke volledige afwijzing van een idee of beleid door een burger, het overmatig gebruik van uitroeptekens of hoofdletters, het zoeken naar een andere oplossing voor een bepaald maatschappelijk probleem en tot slot het actief protesteren op basis van een maatschappelijk probleem. Non-coöperatie is dus een vrij breed concept, waardoor heel veel reacties onder deze noemer vallen. Hier zijn enkele voorbeelden van non-coöperatieve reacties:

“Die groene idioten zouden eens hardhandig wakkergeschud moeten worden.”

- ➔ Door de partijleden van Groen te benoemen als 'groene idioten' wordt meteen ook het beleid dat Groen vormt op een vrij duidelijke manier afgewezen. Ook het aanzetten tot 'het

wakkerschudden' van de partij is niet bepaald coöperatief tegenover de partij en hun maatschappelijke doelen.

“Het is te hopen dat die grensmuur van Trump blijft omver vallen.”

- ➔ Allereerst wijst deze reactie duidelijk het beleid van Trump wat betreft de grensmuur tussen Mexico en de Verenigde Staten af. Verder is ook het hopen op 'de val van de muur' een vorm van non-coöperatie, die protesteert tegen het huidige beleid.

“Dat is tenminste goedkoper dan duizenden illegalen te eten geven!!!!!!”

- ➔ Niet alleen wijst deze reactie het gevoerde beleid tegenover immigranten af, ook is er overmatig gebruik gemaakt van uitroeptekens, wat beiden een vorm van non-coöperatie is. Het valt al snel op dat non-coöperatieve reacties vaak actief zullen aanzetten tot polarisatie in de samenleving. Alleen al in deze drie voorbeelden kan je zien dat er telkens een bepaald idee of beleid wordt afgewezen. Uiteraard kan dit op zijn beurt reacties uitlokken van mensen die wel achter dat bepaald idee of beleid staan. Bestaande tegenstellingen in de samenleving worden op deze manier alleen maar extra in de verf gezet en kunnen zelfs escaleren.

De tweede meest voorkomende vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik is laster ($M = 60.22$; $SD = 96.42$). Men spreekt over laster wanneer een reactie een aanval op de reputatie of integriteit van iemand of iets bevat. Alle afwijzende of beklemmende opmerkingen die gericht zijn op andere burgers of hun ideeën moeten worden beschouwd als laster (Papacharissi, 2004). Enkele voorbeelden van laster zijn:

“Duizenden slaven zodat hij verder de wereld kan regeren.”

- ➔ Deze reactie gaat over Amazon-CEO Jeff Bezos die volgens deze reactie duizenden slaven in dienst heeft om verder de wereld te kunnen regeren. Ook al is het misschien waar dat Amazon heel wat arbeiders uit lageloonlanden inschakelt, toch gaat deze reactie over slaven in directe relatie met de rijkdom van Bezos. Dit is niet per se gebaseerd op harde feiten én kan de reputatie en/of integriteit van Bezos serieus in het gedrang brengen.

“Die smeerlap heeft onterecht een paar miljoen op zijn rekening staan.”

- ➔ Ook hier gaat het over Jeff Bezos die 'onterecht' een paar miljoen op zijn rekening heeft staan. Allereerst weet niemand wat Jeff Bezos exact op zijn rekening heeft staan én bijgevolg weet men dus ook niet of dit al dan niet terecht of onterecht is. Deze reactie bevat dus een directe aanval op de reputatie van Bezos, terwijl er geen bewijs geleverd wordt om deze stelling te onderbouwen.

“Jullie hebben allemaal geen geduld, dienen al een klacht in als jullie pakje een uur te laat toekomt.”

→ In deze reactie gaat het om laster tegenover de andere commentatoren onder het artikel. Alle andere commentatoren worden ongeduldig genoemd, aangezien ze een klacht indienen tegen Amazon wanneer een pakje te laat aan huis wordt geleverd. Allereerst is dit een afwijzende opmerking tegenover alle andere commentatoren, terwijl deze waarschijnlijk niet allemaal hebben geklaagd over de te late levering van pakjes én in de vorige reacties werd bovendien niets gezegd over ingediende klachten tegen Amazon. Opnieuw is deze reactie dus gebaseerd op weinig bewijs en bevat ze afwijzende of beklemmende opmerkingen tegenover de andere lezers en commentatoren. Toch is het een eerder subtiele vorm van laster, aangezien deze reactie niet direct een aanval op de reputatie of integriteit van de andere burgers bevat.

Ook dit soort reacties zorgt enkel voor meer conflicten in de samenleving. Ze maken namelijk andere burgers (onterecht) zwart, al dienen ze hiervoor leugens en/of overdrijvingen te gebruiken. De eerste twee voorbeelden tonen bijvoorbeeld aan dat je door ongeschikt/onbeleefd taalgebruik perfect iemands reputatie in het gedrang kan brengen. De derde opmerking is eerder een subtiele vorm van laster, aangezien het hier louter over een afwijzende opmerking tegenover andere burgers gaat. Toch tonen deze voorbeelden alle drie duidelijk aan dat laster kan zorgen voor meer polarisatie in de maatschappij.

Reacties met godlastering komen dan weer het minst frequent voor ($M = 1.08$, $SD = 2.73$). Het gaat dan om reacties die God of aan de Goden gewijde zaken kwaadspreken. Aangezien de codeersleutel van Papacharissi (2004) oorspronkelijk in een Amerikaanse context werd ingezet, is dit daar een regelmatig voorkomende vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik. In een Belgische context is het eerder een beetje voorbijgestreefd en zullen enkel nog af en toe reacties passeren met “*godverdomme*” of dergelijke uitingen. Ondanks de ongeschikte aard van dit soort uitingen, zetten zij niet rechtstreeks aan tot meer conflict en/of tegenstellingen in de maatschappij en zullen dit type reacties mogelijks ook minder leiden tot meer polarisatie in de maatschappij.

Samenvattend kunnen we stellen dat de meest frequente vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik ook deze vormen zijn die het snelst zullen aanzetten tot polarisatie in de samenleving. Dit neemt natuurlijk niet weg dat de minst voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik wél een meerwaarde bieden aan de publieke sfeer. Ook deze reacties kunnen in sommige gevallen aanzetten tot een discussie die wel bepaalde conflicten of tegenstellingen versterken.

Om onderstaande conclusie nog duidelijker te maken, wordt een voorbeeld gegeven. Reacties onder het artikel: *“De hemelsluizen gaan eindelijk open in kurkdroog Australië”*, tonen aan dat er sneller een polariserende discussie ontstaat wanneer veel voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik voorkomen. Zo reageerde iemand dat: *“Het allemaal goed en wel is dat het nu regent in Australië, maar het enige dat in de wereld gedaan moet worden is de oorlog in Syrië stoppen.”* Uiteraard is dit een serieuze vorm van non-coöperatie, aangezien ze pleit voor enkel hulp in Syrië, terwijl er elders in de wereld ook oorlogen of problemen zijn die aangepakt dienen te worden. Dit soort reacties lokt dan ook heel wat reacties uit van andere commentatoren die het er niet mee eens zijn. Reacties als: *“Ik zit meer in met Australië dan met Syrië”*, wat evengoed een vorm van non-coöperatie is, aangezien deze reactie op een omgekeerde manier ook het ene maatschappelijke probleem boven het andere prioriteert. Ook reacties als: *“Jij bent een straf mens jij, het ene maakt het andere niet goed he, tss...”*, wat eerder duidt op vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik als scheldwoorden, laster, pejoratieve spraak...Dus één ongeschikte/onbeleefde reactie kan er perfect voor zorgen dat er een breder polariserend discours ontstaat in online reactiesecties. Anderzijds krijgen reacties die stellen dat: *“God heeft het land gestraf”*, of: *“Godverdekke, hopelijk geen modderstormen nu”*, geen antwoord of toch zeker geen reactie op het feit dat God in een slecht daglicht wordt geplaatst in de reactie. Ook andere minder voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik leiden niet meteen tot een polariserend discours. Zo zullen zinnen die volledig in hoofdletters staan ook niet veel reactie uitlokken, tenzij ze ook een vorm van veel voorkomend ongeschikt/geschikt taalgebruik bevatten. Zo lokte: *“ZE HEBBEN DE BRANDEN ZELF AANGESTOKEN”*, wel reacties uit van andere commentatoren, aangezien deze zin ook laster én non-coöperatie bevat.

Vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik	Gemiddelde	Standaardafwijking
Verbale dreiging voor de democratie	9,93	26,37
Negatief getinte stereotypen	49,20	73,89
Bedreiging individuele mensenrechten	13,17	22,94
Scheldwoorden en – namen	21,82	40,77
Laster	60,22	96,42
Synoniemen voor leugenaar	4,23	7,44
Vulgariteit	2,13	3,16
Pejoratieve spraak	46,40	76,06

Overdrijvingen	30,57	44,84
Non-coöperatie	75, 23	123,69
Sarcasme	23,78	37,94
Godslastering	1,08	2,73
Hoofdletters	6,78	11,92

Tabel 5: Gemiddelde en standaardafwijking van de verschillende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik

Welke richting van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik komt het meest voor?

Deze deelvraag heeft als doel na te gaan welke richting van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik het meest voorkomt in reacties onder online gepubliceerde nieuwsartikels. Verder willen we ook nagaan of de meest frequente richting van dit soort taalgebruik, ook dezelfde richting is die het meest aanzet tot polarisatie in de samenleving.

Uit tabel 5 kan afgeleid worden dat het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik het meest is gericht op anderen ($M = 60.75$, $SD = 98.72$). Het gaat dan om opmerkingen die gericht zijn naar een specifieke persoon of een groep mensen die niet aanwezig zijn. Een voorbeeld van zo'n reactie is:

“Wat een verwarde vent.”

- ➔ Het gaat hier om de moordenaar van een jong meisje dat vermoord werd terwijl ze aan het skypen was met familieleden. Het onbeleefd/ongeschikt taalgebruik is op dat moment dus gericht naar iemand die niet aanwezig is in de publieke discussie en is daarom 'gericht op anderen'.

Bij het coderen van de richting van een reactie viel het al snel op dat de titel een grote rol speelde in de richting van de ongeschiktheid/onbeleefdheid. Zo lokten titels waarin naar iemand specifiek verwezen werd vaker meer reacties uit die naar anderen gericht waren dan neutrale of interpersoonlijke reacties. Titels die dan weer over algemene zaken gingen en geen betrekking hadden op een persoon of een groep mensen, lokten eerder neutrale reacties uit. Aangezien meer dan de helft (= 43) van de titels betrekking heeft op anderen, is het niet verwonderlijk dat dit de meest voorkomende richting van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik is. Het overblijvende deel van de artikels (= 17), zullen eerder een algemene titel hebben, waardoor neutrale reacties de tweede meest voorkomende richting is van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik ($M = 32.73$, $SD = 48.88$).

Wel opmerkelijk is het feit dat er eerder weinig interpersoonlijke reacties geplaatst worden ($M = 19.30$, $SD = 36.07$). Dit wil zeggen dat de opmerkingen ongeschiktheid/onbeleefdheid bevatten die gericht zijn op een andere commentator in de (online) publieke discussie. Het gaat hier dus over opmerkingen die expliciet gericht zijn naar andere burgers die een opmerking plaatsten of opmerkingen die betrekking hebben op de opmerkingen van anderen, zelfs zonder deze te benoemen. Voorbeelden hiervan zijn:

“Laat jullie maar eens goed gaan, computer warriors.”

- Het gaat hier om een commentator die andere commentatoren aanroept om veel te reageren. Tegelijkertijd bekritiseert hij het fenomeen dat er steeds massa's mensen de nood voelen hun mening te uiten onder online gepubliceerde krantenartikels en spot met hen door hen 'computer warriors' te noemen. Niettegenstaande dit niet op één specifieke commentator is gericht, is dit toch een 'interpersoonlijke' reactie.

“Ben jij een vrome moslim misschien?”

- Dit is slechts een deel van de reactie, waardoor hier niet direct vormen van onbeleefdheid/ongeschiktheid te vinden zijn. Toch is het duidelijk dat deze reactie gericht was naar een andere commentator die duidelijk iets zei dat niet in overeenstemming was met de mening van de commentator die bovenstaande reactie plaatste.

Over het algemeen zetten alle drie de richtingen van ongeschiktheid/onbeleefdheid evenveel aan tot polarisatie. Zo kunnen ook neutrale reacties bepaalde tegenstellingen of conflicten in de samenleving versterken (vb. *“Niet op de Belgische manier he, want dat trekt op niet veel”*). Deze reacties bevatten eerder opmerkingen op 'het systeem', 'de politiek' en 'de samenleving', zonder hiermee naar specifieke personen te verwijzen. Het is wel zo dat reacties die eerder interpersoonlijk of anders gericht zijn, sneller reacties van tegengestelde meningen zullen uitlokken en daardoor eerder zullen leiden tot conflicten of tegenstellingen in de publieke discussie zelf (vb. *“De linkse/rechtse ratten voelen zich aangesproken.”*). Een neutrale reactie zal dus bepaalde conflicten in de samenleving wel versterken of benadrukken, maar zal niet per se actief aanzetten tot een polariserend discours in het (online) publieke debat. Neutrale reacties sluiten bijgevolg het meest aan bij het uiten van een (ongeschikte/onbeleefde) mening, wat niet noodzakelijk problematisch is. Interpersoonlijke of anders gerichte reacties zullen wel een polariserend discours aantrekken, aangezien het hier vaak om een verwijt/belediging gaat die reacties uitlokt van andere burgers. Op die manier is er uiteraard meer sprake van polarisatie in de (online) publieke sfeer. Hier kan dus niet gesteld worden dat de richting die het meest frequent voorkomt, ook per se leidt tot meer polarisatie.

Ter illustratie, enkele reacties onder volgend artikel: *“Binnenkort kunnen orgaandonoren zich registreren met nieuwe app.”* Onder dit artikel werden zowel neutrale, interpersoonlijke als anders gerichte reacties geplaatst. Een neutrale reactie was bijvoorbeeld: *“Ja, dat was nu ook helemaal niet moeilijk he, je moest gewoon eens naar het gemeentehuis gaan”*, wat eerder een neutrale opmerking was die de nieuwe app niet meteen aanmoedigt. Op dit type reactie komt er dan weinig tot zelfs geen reactie en al zeker geen reacties die vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik bevatten. Reacties die eerder gericht zijn op anderen zoals: *“Ik vind dat als je zelf geen donor wilt zijn, je ook geen recht hebt om organen van een ander te ontvangen”*, lokken dan wel veel antwoorden uit zoals: *“en diegene die roken, graag een hamburger eten of alcoholverslaafd waren én hier allemaal van afkikken, die mogen ook van de lijst dan?”* Deze discussies kunnen lijden tot een breder polariserend discours en lokken ook vaak en snel veel andere commentatoren die zich geroepen voelen hun mening over het onderwerp te delen. Je hebt hier bijvoorbeeld ook mensen die als volgt reageren: *“Maak je niet druk, ik ben blij dat ik aan jou niets hoeft te geven, ik ga graag heen met de organen waarmee ik ben gekomen.”* Wanneer dit polariserend discours ontstaat doordat de ene commentator reageert op de andere, krijg je soms vormen van interpersoonlijke onbeleefdheid/ongeschiktheid. Het is aan de hand van dit voorbeeld dus vrij duidelijk dat anders gerichte of interpersoonlijke reacties sneller tot een breder polariserend discours gaan leiden dan de alleenstaande reactie die het huidige systeem/beleid verwerpt.

Richting van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik	Gemiddelde	Standaardafwijking
Neutraal	32,73	48,88
Anders gericht	60,75	98,72
Interpersoonlijk	19,30	36,07

Tabel 6: Gemiddelde en standaardafwijking van de richting van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik

Wat gebeurt er met het polarisatieniveau als er veel mensen anoniem antwoorden?

Volgens Rowe (2015) zorgt een hoge mate van anonimiteit, een zekere toestand van deïndividualisatie, ervoor dat mensen steeds sneller zullen overschakelen naar een onbeleefde en onbeschaafde manier van discussiëren en zullen vervallen in vlammend gedrag. Ook binnen een sociale mediacontext, waar gebruikers verplicht zijn een profiel aan te maken, zijn er telkens

mensen die zo anoniem mogelijk proberen te blijven en 'anoniem' proberen deel te nemen aan de (online) publieke discussie (Rowe, 2015). Heden ten dage kan men echter nog niet met zekerheid zeggen dat het polarisatieniveau ook effectief verandert als er veel mensen 'anoniem' deelnemen aan het debat. Deze deelvraag luidt dan ook als volgt: "Wat gebeurt er met het polarisatieniveau als veel mensen anoniem antwoorden?"

Om een antwoord te formuleren op deze deelvraag diende eerst de mate van anonimiteit te worden nagegaan. Uit het totaal aantal gecodeerde reacties (10.575) werden slechts 210 (1,99%) reacties anoniem geplaatst. Dit aandeel werd wat groter wanneer het bekeken werd ten opzichte van het totaal aantal relevante reacties (9.456). Een 2,22% van de commentatoren bleek dan anoniem. Een reactie werd gecodeerd als anoniem wanneer een bepaalde naam zo was aangepast dat je de voor- of achternaam er niet meer uit kon afleiden, wanneer symbolen gebruikt werden in plaats van een naam of wanneer het eerder een bijnaam was (vb. Opa Marec). Op het eerste zicht leken dus eerder weinig mensen anoniem te antwoorden. Wel waren er vaak verwijten zoals: "*Ga weg met je fake profiel*", wat zou kunnen wijzen op een profiel waar eigenlijk iemand anders achter schuilt, een verkeerde naam, een verkeerde profielfoto... Aangezien deze masterproef enkel focust op de reacties onder de artikels, kan echter niet met 100% zekerheid gezegd worden dat er veel meer mensen anoniem zijn dan we eigenlijk kunnen coderen hebben. Het is namelijk zo dat die mensen met een zogezegd 'fake profiel' vaak een naam gebruiken die zou kunnen doorgaan voor een echte naam en daarom gecodeerd werd onder 'niet anoniem'. Om met zekerheid te kunnen stellen dat er effectief meer burgers anoniem zijn dan hier vastgesteld, zou er dieper moeten ingegaan worden op de profielen van deze commentatoren zelf.

Het is verder ook een heuse uitdaging om een verandering in het polarisatieniveau te zien wanneer het aandeel anonieme reacties per artikel gemiddeld slechts 3,5 is. Dit kleine aantal zorgt er namelijk voor dat het polarisatieniveau en het anonimiteitsniveau van de steekproef niet met elkaar in verband staan, $r(59) = 0.098$, $p = 0.458$. Deze masterproef kan dus geen sluitend antwoord bieden op deze deelvraag, aangezien er in eerste instantie geen groot aandeel aan anonieme reacties geplaatst werd. Verder werkt deze masterproef vooral op het niveau van het artikel. Één lijn in SPSS stond namelijk gelijk aan één artikel en niet aan één reactie. Er is dus per artikel geweten hoeveel mensen anoniem antwoorden, hoeveel reacties polariserend zijn, hoeveel keer een bepaalde vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik voorkomt... Informatie over één reactie ontbreekt in deze masterproef. Conclusies over de inhoud van één (of meerdere) geplaatste (anonieme) reacties zijn hier dus niet mogelijk.

4.3.2: Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website HLN) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?

Tegenwoordig is er, zoals in het antwoord op vorige onderzoeksvragen duidelijk werd, dus steeds meer ongeschikt/onbeleefd taalgebruik te vinden op online (nieuws)platformen. Deze platformen zijn bijgevolg ook steeds op zoek naar een goede manier om deze polarisatietrend tegen te gaan, niet alleen omdat ze juridisch aansprakelijk gesteld kunnen worden voor dit ongeschikt/onbeleefd taalgebruik, maar ook om dit maatschappelijk probleem aan te pakken teneinde terug een beschaafd deliberatief discours te krijgen op hun platformen (Jhaver, Ghoshal, Bruckman & Gilbert, 2018; Roberts, 2017; van der Helm, 2010). Contentmoderatie is momenteel de meest voorkomende en gekende oplossing die ongeschikt/onbeleefd taalgebruik moet tegengaan (Roberts, 2014). Niet alle platformen zullen echter hetzelfde type moderatie hanteren. Zo is de website van Het Laatste Nieuws 'kleinschalig' genoeg om al zijn reacties, wat ook de enige vorm is van gebruikers gegenereerde content op dit platform, op voorhand te screenen en weg te filteren indien té ongeschikt/onbeleefd. Facebook echter is een sociaal mediaplatform dat over bijna heel de wereld gebruikt wordt en laat tal van verschillende manieren van gebruikers gegenereerde content toe: foto's, statussen, messengerdienst, reageren, liken... Ondanks het feit dat Facebook hele teams moderatoren aan het werk zet, worden de reactiesecties vaak uit het oog verloren en rekent men daar vooral op spontane moderatie tussen gebruikers (Antonissen, 2019; Veglis, 2014). Door het verschil in moderatietechnieken tussen deze twee platformen wil deze masterproef volgende onderzoeksvraag beantwoord zien: "Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website HLN) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?". Deze deelvraag wordt beantwoord aan de hand van vijf concrete deelvragen.

Hoe frequent is spontane moderatie?

Uit het totaal aandeel gecodeerde reacties (10.575) bevatten slechts 73 (0,69%) reacties een vorm van spontane moderatie. Opnieuw wordt dit aandeel wat groter wanneer ze naast de 9.456 relevante reacties geplaatst worden, namelijk 0,77% van de reacties bevat dan een vorm van spontane moderatie. Uit de 73 reacties waren 3 reacties geplaatst onder een artikel op de website van Het Laatste Nieuws, de overige 70 reacties onder artikels die op Facebook gedeeld werden. Een reactie wordt gecodeerd als 'spontane moderatie' wanneer deze duidelijk oproept tot minder onbeleefd/ongeschikt taalgebruik, vraagt om respect voor de medemens of wanneer een algemene opmerking gemaakt wordt over het polarisatieniveau in de reacties. In het artikel: "*Grensmuur van*

Trump niet bestand tegen wind: stalen constructie omver geblazen”, staan bijvoorbeeld heel veel onrespectvolle reacties ten opzichte van Trump en hoe het zagezegd zijn fout is dat de muur niet bestand was tegen de wind. Daarop kwam dan van een andere commentator de spontane reactie: *“Wat jullie mening over Trump ook is, het is niet rechtstreeks zijn fout. Dus hou die onrespectvolle en achterlijke reacties achterwege.”* Dit soort reacties werd dan ook gecodeerd als ‘spontane moderatie’. Het valt wel duidelijk op dat het aandeel aan reacties die spontane moderaties bevatten eerder verwaarloosbaar is. In de verdere deelvragen over het verschil tussen deze twee platformen, zal Facebook dan ook eerder beschouwd worden als een platform waar geen specifieke moderatietechniek gebruikt wordt in de reactiesecties.

Lokken artikels van hetzelfde genre op verschillende platformen gelijkaardige reacties uit?

Deze deelvraag gaat, binnen één bepaald genre, na of ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant meer voorkomt op het ene platform dan op het andere. Deze deelvraag focust dus vooral op het genrespecifieke verschil tussen beide platformen. Het verschil tussen deze platformen wordt hierna per genre besproken: eerst buitenlands nieuws, daarna politiek nieuws. Of er ook over de genres heen een significant verschil is tussen beide platformen wordt in de volgende deelvraag besproken. Vervolgens gaat deze masterproef ook na of er significante verschillen bestaan tussen de verschillende genres (over het algemeen én binnen één specifiek platform).

Om twee onafhankelijke groepen met elkaar te vergelijken (hier: Facebook & website HLN) wordt normaal gesproken een t-test uitgevoerd. Om dit te mogen doen, dienen je data echter steeds aan enkele voorwaarden te voldoen. Zo dienen de data voor elke groep normaal verdeeld te zijn, wat volgens de centrale limietstelling altijd oké is als je aantal (n) per groep groter is dan 30. Aangezien voor deze masterproef slechts 30 artikels per platform verzameld werden én we in deze deelvraag de genres apart van elkaar bestuderen, is onze n per groep telkens maar gelijk aan 15. Vervolgens dient dan een Kolmogrov-Smirnov test uitgevoerd te worden om te checken op normaliteit en ook hier zien we dat de data enkel normaal verdeeld was in twee gevallen, namelijk bij ‘scheldwoorden en -namen’ en bij ‘sarcasme’ onder politiek nieuws. Voor alle andere vormen van ongeschiktheid/onbeleefdheid bij zowel buitenlands als politiek nieuws was de data niet normaal verdeeld en diende dus een Mann-Whitney U-test uitgevoerd te worden.

Allereerst wordt het verschil tussen beide platformen voor buitenlands nieuws besproken. Zo bleek dat enkele vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant méér voorkwamen bij reacties

onder buitenlandse artikels die op Facebook gepubliceerd werden, dan bij reacties onder artikels die gepost werden op de website van Het Laatste Nieuws. Zo kwamen bedreigingen van individuele mensenrechten ($U = 37, z = -3.236, p = .001$), scheldwoorden ($U = 38, z = -3.169, p = .002$), synoniemen voor leugenaar ($U = 67, z = -1.969, p = .049$), vulgariteit ($U = 46.5, z = -2.972, p = .003$), godlastering ($U = 77, z = 1.986, p = .047$) en hoofdletters ($U = 34.5, z = -3.413, p = .001$) significant vaker voor in reacties op Facebook dan in reacties op de website van Het Laatste Nieuws.

Het verschil tussen beide platformen voor politiek nieuws was iets minder opvallend, in die zin dat slechts twee vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant meer voorkwamen bij reacties op Facebook dan bij reacties op de website van Het Laatste Nieuws. Het gaat hier om vulgariteit ($U = 37, z = -3.267, p = .001$) en sarcasme ($t(28)=2.045, p = .05$).

Wat meteen opvalt bij het zien van deze resultaten is dat wanneer er een significant verschil is tussen beide platformen, het telkens zo is dat vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant méér voorkomen bij reacties op Facebook, dan bij reacties op de website van Het Laatste Nieuws. Voor geen enkele vorm, bij beide genres, zien we ooit het omgekeerde gebeuren. Dit duidt mogelijks op het feit dat er op Facebook eerder sprake is van een polarisatietrend dan op de website van Het Laatste Nieuws.

Toch dient ook opgemerkt te worden dat de vormen waarbij het verschil significant is eerder vormen zijn die sneller zullen weggemodereerd worden door de pre-moderatie van Het Laatste Nieuws, aangezien deze vormen eerder tegen hun gedragsregels en de wet zullen zijn, dan andere vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik. Zo is het natuurlijk niet toegestaan om te reageren: *“Die man zou tegen de muur moeten staan en een kogel door zijn hoofd krijgen”*, wat uiteraard duidelijk aanzet tot polarisatie en een duidelijke bedreiging voor de individuele mensenrechten is. Ook scheldwoorden zoals: *“Gij vuile neger”*, zijn duidelijk uitingen van haat en/of racisme en worden daarom niet getolereerd door het moderatieteam van Het Laatste Nieuws. Tot slot gaat ook vulgariteit soms te ver, wanneer mensen reageren met: *“Ik zal ze eens langs achter nemen”*, kan een moderatieteam ook beslissen dit soort reacties weg te filteren wegens gebrek aan respect voor de medemens. Mogelijks kunnen we het significante verschil tussen beide platformen voor bepaalde vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik dus toeschrijven aan het verschil in moderatietechnieken van beide platformen. Opmerkelijk is ook dat de vormen van polariserend taalgebruik die significant meer voorkomen op Facebook, die vormen zijn die, zoals eerder al

aangetoond, het minst voorkomen in de gecodeerde reacties. De vormen die het minst voorkomen, zijn ook die vormen die over het algemeen minder zullen aanzetten tot polarisatie.

Is er, over de genres heen, significant minder ongeschikt/onbeleefd taalgebruik op één bepaald platform?

Deze deelvraag gaat na of er, los van de verschillende genres, ook effectief een significant verschil bestaat tussen Facebook en Het Laatste Nieuws wat betreft onbeleefd/ongeschikt taalgebruik. Aan de hand van het antwoord op de vorige deelvraag kan reeds verwacht worden dat er op Facebook eerder sprake zal zijn van een polarisatietrend dan op de website van Het Laatste Nieuws. Ook in deze deelvraag zullen we dieper ingaan op de vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die significant verschillen tussen beide platformen.

De meest accurate manier om het verschil tussen beide platformen te meten, is ongetwijfeld een t-test. Voor een t-test dienen de data echter aan enkele voorwaarden te voldoen, waaronder deze dat de data in elke groep normaal verdeeld moet zijn. Volgens de regel van de centrale limitietstelling is dit in orde bij een n die groter is dan 30, wat hier net niet het geval is. Ook bij een Kolmogorov-Smirnov test bleek dat voor geen enkele vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik de data normaal verdeeld waren op beide platformen. Er werd dus gekozen voor een Mann-Whitney U-test.

Uit deze Mann-Whitney U-test bleek dat er opnieuw enkele vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik waren die significant meer voorkwamen op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws. Zo kwamen bedreigingen van de individuele mensenrechten ($U = 267$, $z = -2.749$, $p = .006$), scheldwoorden ($U = 267$, $z = -2.737$, $p = .006$), vulgariteit ($U = 177$, $z = -4.285$, $p = .000$), godlastering ($U = 297$, $z = -2.845$, $p = .004$) en hoofdletters ($U = 277$, $z = -2.614$, $p = .009$) significant meer voor op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws.

Om dit aan te tonen met een voorbeeld bespreken we volgend artikel: "*Chantelle verkracht & keel overgesneden: Belg geeft zichzelf aan na vlucht van 6 jaar.*" De reacties onder dit artikel werden zowel op Facebook als op de website van Het Laatste Nieuws gecodeerd, waardoor we een goede vergelijking kunnen maken tussen beide platformen. Op Facebook komen alle vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die significant meer voorkwamen op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws, allemaal minstens één keer voor. Aangezien het artikel gaat over een

moord op een jong meisje, zijn er uiteraard zeer veel mensen zonder respect voor de dader. Dit resulteert in reacties die een bedreiging van de individuele mensenrechten in zich hebben, zoals: *“Hoop dat dat monster mag rotten in hel”*, of: *“De dader levend castreren en dagelijks verkrachten met cactus.”* Ook werden heel wat scheldwoorden geplaatst onder dit artikel, zoals: *“sukkelaar”*, *“lafaard”*, *“barbaar”*, die allemaal verwezen naar de moordenaar. Er werd ook meermaals gereageerd in hoofdletters om de dader te beledigen, zo was er volgende reactie: *“LEVENSLANG VOOR DIE LAFKAARD”*, die niet alleen hoofdletters bevat, maar ook een bedreiging van de individuele mensenrechten én een scheldwoord. Op de website van Het Laatste Nieuws komen deze vormen soms terug, maar veel minder frequent. Zo werd er op Facebook 27 keer gereageerd met een scheldwoord, terwijl deze vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik op de website van Het Laatste Nieuws slechts 2 keer voorkomt. Zo zal de moordenaar ook een monster of lafaard genoemd worden, maar zal er op de website van Het Laatste Nieuws toch met meer respect gepraat worden over de gebeurtenissen. Ter illustratie: *“De rechter kan maar straffen opleggen die de WET voorziet”*, of: *“Wat als hij het inderdaad niet gedaan heeft?”* Aan de aard van de reacties merk je meteen dat het discours op de website van Het Laatste Nieuws helemaal anders is als het discours onder artikels op Facebook.

Het besluit, in lijn met de vorige onderzoeksvraag, is dat er eerder sprake is van een polarisatietrend op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws. Wel dient opgemerkt te worden dat, net zoals bij de vorige onderzoeksvraag, dit voornamelijk gaat over vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die sneller weggemodereerd zullen worden door de moderatoren van Het Laatste Nieuws omdat ze niet binnen de vastgestelde gedragsregels vallen. Scheldwoorden en pesterijen tegenover anderen worden niet getolereerd, net zoals reacties die een bedreiging inhouden. Ook reacties die voornamelijk uit hoofdletters bestaan worden niet geplaatst onder het desbetreffende artikel, net zoals doodsbepeldingen – en pijnverwensingen. Tot slot worden ook vergelijkingen met dieren of foute personen (vb. Hitler) absoluut niet getolereerd. Het is dus niet verwonderlijk dat deze vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant meer voorkwamen op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws. Deze vormen, hoewel ze uiteraard niet zullen aanzetten tot een vredig en deliberatief discours, zijn toch (zie eerdere onderzoeksvragen) niet per se die vormen die zullen aanzetten tot een breder polariserend discours. Buiten scheldwoorden tegenover andere commentatoren, lokken deze vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik niet per se andere polariserende reacties aan. Deze vormen zijn bovendien, ook op Facebook, de minst voorkomende vormen.

Vormen die dus wél veel voorkomen en wél eerder zullen aanzetten tot een polariserend discours, zullen niet significant meer voorkomen op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws, wat de stelling dat er eerder een polarisatietrend is op Facebook in twijfel trekt. Zo werd er onder het artikel: *“Chantelle verkracht en keel overgesneden: Belg geeft zichzelf aan na vlucht van 6 jaar”*, op de website van Het Laatste Nieuws, ook gereageerd met vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik. Zo was er een reactie die non-coöperatie bevat: *“Hij zal toch niet lang moeten vastzitten, door die watjes van rechters en het slechte rechtssysteem.”* Uiteraard kwamen hier dan weer reacties op die het rechtssysteem in België wel verdedigen en zo krijg je een discussie met verschillende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die leidt tot een polariserend discours.

Lokken artikels van een ander genre op hetzelfde platform gelijkaardige reacties uit?

Deze deelvraag gaat na of en in hoeverre welk genre meer of minder ongeschikt/onbeleefd taalgebruik aantrekt. Om dit te achterhalen, zal deze deelvraag eerst en vooral focussen op het verschil tussen politiek en buitenlands nieuws voor elk specifiek platform. Eerst worden dus beide genres vergeleken voor alle op Facebook gepubliceerde artikels, waarna ook beide genres van de artikels op de website van Het Laatste Nieuws naast elkaar geplaatst worden. Tot slot wordt over de platformen heen naar het verschil tussen beide genres gekeken.

Ook hier zou idealiter telkens een t-test gebruikt moeten worden om het (significant) verschil tussen politiek en buitenlands nieuws te achterhalen. Hiervoor dient de data opnieuw aan enkele voorwaarden te voldoen, waaronder de normale verdeling voor elke onafhankelijke groep (buitenlands & politiek nieuws). In de vorige deelvragen werd reeds besproken dat dit automatisch oké is als je n groter is dan 30. Aangezien hier eerst per platform het verschil tussen beide genres wordt bekeken, zitten er slechts 15 artikels in elke groep (vb. Facebook: 15 artikels buitenlands nieuws, 15 artikels politiek nieuws). Ook wanneer beide genres, zonder rekening te houden met de platformen, met elkaar worden vergeleken, zijn er slechts 30 artikels per groep, wat dus betekent dat de data net niet voldoen aan de voorwaarde. Vervolgens wordt ook bij deze deelvraag een Kolmogrov-Smirnov test uitgevoerd om te checken op normaliteit. In 6 gevallen waren de data normaal verdeeld en kon er een t-test uitgevoerd worden in plaats van een Mann-Whitney U-test, namelijk voor:

- Negatief getinte stereotypen op Facebook
- Laster op Facebook

- Pejoratieve spraak op Facebook
- Overdrijvingen op Facebook
- Non-coöperatie op Facebook
- Laster over de platformen heen

Zoals hierboven vermeld, wordt eerst het verschil tussen politiek en buitenlands nieuws op Facebook besproken. Hier valt op dat ongeveer de helft van de vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant meer voorkomt bij politiek nieuws, versus buitenlands nieuws. Zo komen verbale dreigingen op de democratie ($U = 45, z = -2.893, p = .004$), negatief getinte stereotypen ($t(28)=2.952, p = .006$), scheldwoorden ($U = 48.5, z = -2.655, p = .008$), laster ($t(28)=2.127, p = .042$), pejoratieve spraak ($t(28)=2.36, p = .025$), non-coöperatie ($t(28)=4.241, p = .000$) en sarcasme ($U = 41.5, z = -2.945, p = .003$) significant meer voor bij politieke artikels dan bij artikels over gebeurtenissen in het buitenland.

Ook op de website van Het Laatste Nieuws keert deze trend terug, alleen minder frequent. Zo zullen er nog steeds bepaalde vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik zijn die je significant meer ziet bij politieke artikels dan bij artikels over buitenlands nieuws. Op de website van Het Laatste Nieuws zijn er echter veel minder vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik waarbij dit verschil tussen beide genres significant is. Zo bleken enkel verbale dreigingen tegen de democratie ($U = 59, z = -2.737, p = .006$), bedreigingen van de individuele mensenrechten ($U = 59, z = -2.737, p = .006$), scheldwoorden ($U = 56, z = -2.544, p = .011$) en hoofdletters ($U = 69, z = -2.088, p = .037$) significant meer voor te komen bij politieke artikels dan bij artikels over buitenlands nieuws.

Ook over de platformen heen zien we dat enkele vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik significant meer voorkomen bij politiek nieuws dan bij buitenlands nieuws. Zo worden er significant meer verbale dreigingen tegen de democratie ($U = 213, z = -3.837, p = .000$), bedreigingen van de individuele mensenrechten ($U = 316, z = -2.013, p = .044$), scheldwoorden ($U = 245.5, z = -3.043, p = .002$) en hoofdletters ($U = 309, z = -2.131, p = .033$) geplaatst bij politieke artikels dan bij buitenlandse artikels. Dezelfde vormen die significant meer voorkomen op de website van Het Laatste Nieuws, verschijnen over het algemeen significant meer voorkomend bij politieke artikels.

Ook bij deze onderzoeksvraag wezen resultaten steeds significant in dezelfde richting. Zo waren de vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik altijd significant meer voorkomend bij politiek nieuws dan bij buitenlands nieuws. Het is wel zo dat voor bepaalde vormen van

ongeschikt/onbeleefd taalgebruik buitenlands nieuws hoger scoort dan voor politiek nieuws, maar dan is het verschil tussen beide genres nooit groot genoeg om significant te zijn. Deze resultaten tonen aan dat er dus over het algemeen eerder meer polariserend wordt gereageerd onder politieke artikels dan onder buitenlands nieuws, op eender welk platform. Deze trend wordt ook duidelijk wanneer geen rekening wordt gehouden met de platformen, maar enkel het verschil tussen beide genres bestudeerd wordt.

Waar op Facebook eerder negatief getinte stereotypen, laster, pejoratieve spraak, non-coöperatie en sarcasme worden gebruikt, zien we op de website van Het Laatste Nieuws eerder verbale dreigingen tegen de democratie en hoofdletters. De vormen van onbeleefd/ongeschikt taalgebruik die het meest voorkomen onder politieke artikels op Facebook zijn ook die vormen, zoals reeds aangetoond bij een vorige onderzoeksvraag, die algemeen het meest voorkomen én die hoogstwaarschijnlijk ook het meest zullen aanzetten tot polarisatie. Hoofdletters en verbale dreigingen tegen de democratie zijn ook vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik, maar zullen niet meteen aanzetten tot andere polariserende reacties of een onbeleefd/ongeschikt discours én zullen over het algemeen ook minder voorkomen. In die zin wordt de eerdere bevinding, dat er meer ongeschikt/onbeleefd wordt gereageerd op Facebook, indirect bevestigd.

Verandert de richting van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik naarmate andere technieken gebruikt worden om ongeschikt taalgebruik tegen te gaan?

Deze deelvraag gaat concreet na of de richting van het ongeschikt/onbeleefd taalgebruik verandert naarmate er meer/minder gemodereerd wordt. Om dit te achterhalen, zal de deelvraag vooral focussen op het (significante) verschil tussen Facebook (geen moderatie of spontane moderatie) en de website van Het Laatste Nieuws (pre-moderatie) wat betreft de richting van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik.

Ook hier voldeden de data, net zoals bij alle vorige deelvragen, niet aan de voorwaarden voldaan, aangezien op beide platformen niet meer dan 30 artikels gecodeerd werden én de data ook na een Kolmogorov-Smirnoff test niet normaal verdeeld bleken te zijn. Er werd dus ook hier gekozen voor een Mann-Whitney U-test.

Uit de Mann-Whitney U-test bleek dat interpersoonlijke reacties significant meer voorkomen op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws ($U = 182$, $z = -4.027$, $p = .000$). Voor neutrale

reacties en anders gerichte reacties werd geen significant verschil gevonden. Dat er meer interpersoonlijke ongeschikte/onbeleefde reacties zijn op Facebook viel reeds op tijdens het coderen. Terwijl Facebook het reageren op elkaars reacties op verschillende manieren zal faciliteren, zal Het Laatste Nieuws dit net bemoeilijken om een polarisatietrend tegen te gaan. Op Facebook heb je niet alleen de mogelijkheid om op eender wiens reactie te reageren, je kan de reactie ook liken (of met een emoticon reageren) en je kan bij het reageren niet alleen je eigen vrienden taggen, maar ook andere gebruikers die je nooit eerder ontmoet hebt. Deze mogelijkheden zijn allemaal ondenkbaar op de website van Het Laatste Nieuws. Indien er op de website van Het Laatste Nieuws toch gereageerd wordt op een andere reactie dan worden deze reacties telkens grondig onder de loep genomen en grondig gecheckt of deze reacties wel aan de gedragsregels voldoen. De gedragsregels zijn namelijk vrij streng wanneer het op onbeleefd/ongeschikt gedrag gaat tegenover mede-reageerders, wanneer andere reageerders beledigd of gepest worden, wordt de reactie niet geplaatst, net als wanneer er niet respectvol wordt omgegaan met de reactie van andere reageerders. Het is dus evident dat er significant meer interpersoonlijke polariserende reacties zijn op Facebook dan op Het Laatste nieuws.

Dit verschil wordt duidelijk door volgend artikel: *“Karel De Gucht pleit voor oppositiekuur Open Vld, sluit nieuwe verkiezingen niet uit.”* Enkele commentatoren probeerden op Facebook Karel De Gucht te verdedigen tussen alle polariserende reacties. Zo was er één reactie: *“Kunnen we alstublieft stoppen met deze man zwart te maken? Hij is al genoeg gestraft”*, waarop talloze reacties volgden: *“Jij zou beter zwijgen”*, of: *“Je hebt zeker zelf een postje te pakken”*, of: *“Je bent zo blauw als de smurfen.”*... Op die manier ontstaat er natuurlijk een discussie waarin veel interpersoonlijke reacties geplaatst worden die allemaal minstens één vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik bevatten. Op de website van Het Laatste Nieuws krijgen we soortgelijke reacties als op Facebook over Karel De Gucht, zoals: *“Hij weet goed genoeg dat de resultaten van de nieuwe verkiezingen niet goed zullen zijn voor zijn blauwe partij”*, of: *“De Gucht, fraudeur van staat”*, maar geen enkele van deze reacties zal een andere commentaar uitlokken. Hoogstwaarschijnlijk komt dit door de website zelf, die het moeilijk maakt voor burgers om met elkaar te interageren in de reactiesecties.

Ook het niet significante verschil voor anders gerichte en neutrale reacties is niet onverklaarbaar. Zoals reeds eerder vermeld is de titel allesbepalend voor de meest voorkomende richting van ongeschikt/onbeleefd gedrag. Wanneer in de titel reeds verwezen wordt naar een persoon zoals ‘Karel De Gucht’ of ‘Donald Trump’ zullen de reacties veel sneller anders gericht zijn en beledigend zijn tegenover de in de titel vermelde persoon/personen. Wanneer de titel dan weer eerder neutraal

is zoals: *“Cruiseschip in Italië in quarantaine door mogelijk geval van coronavirus”*, zullen de reacties ook eerder neutraal ongeschikt/onbeleefd zijn. Dit fenomeen komt voor op beide platformen, waardoor er voor deze richtingen geen significant verschil is tussen Facebook en Het Laatste Nieuws.

5. Discussie

Deze masterproef had als doel inzicht te krijgen in de manier waarop online nieuwslezers van Het Laatste Nieuws reageerden op online gepubliceerde nieuwsartikels. Het Laatste Nieuws staat er voor bekend hun nieuwsartikels niet alleen op hun website te publiceren, maar deze ook geregeld te delen via het sociaal mediaplatform Facebook. De nieuwsorganisatie telt dus ook via deze weg veel lezers en reageerders (Boczkowski, 2010; Jenkins, 2006). Enerzijds wou deze masterproef aan de hand van de reactiesecties onder online gepubliceerde artikels het polarisatieniveau van de (online) publieke sfeer onderzoeken. Anderzijds werd nagegaan of het polarisatieniveau in de reactiesecties verandert naarmate er meer/minder contentmoderatie plaatsvindt op het platform. Om een antwoord op deze vragen te bieden, maakte deze masterproef gebruik van een kwantitatieve inhoudsanalyse. Reacties onder zowel artikels op de website van Het Laatste Nieuws, als onder hun gedeelde artikels op Facebook werden geanalyseerd. In totaal werden 10.575 reacties gecodeerd en geanalyseerd. Deze reacties werden verzameld via 60 artikels van Het Laatste Nieuws, 30 artikels op de website van Het Laatste Nieuws, 30 artikels op Facebook.

Concreet werd een antwoord geformuleerd op volgende onderzoeksvragen:

- Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?
- Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website HLN) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?

Onderzoeksvraag 1: Is er binnen een Vlaamse context ook sprake van een polarisatietrend binnen de (online) publieke sfeer?

Om een antwoord te kunnen bieden op deze onderzoeksvraag was het belangrijk vast te stellen welke reacties als polariserend worden beschouwd en welke niet. Volgens onderzoek van Papacharissi (2004) en Calhoun (1992) is ongeschikt en onbeleefd taalgebruik inherent verbonden met polarisatie en vormt dit soort taalgebruik ongetwijfeld een bedreiging voor een vreedevol en kwaliteitsvol publiek debat. Het is dan ook om deze reden dat voor deze masterproef het codeerschema van Papacharissi (2004) werd gebruikt dat ons toeliet om de verschillende reacties te coderen op ongeschikt/onbeleefd, en dus polariserend, taalgebruik.

Na het coderen bleek dat 71,34% van alle relevante reacties minstens één vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik bevat en dus als polariserend gecodeerd werd. Dit stemt overeen met de bevindingen van Lewis (2014) en Rowe (2015) die reeds stelden dat online commentaarsecties steeds meer intolerante, beledigende, pejoratieve en stereotype uitspraken aantrekken. Het besluit is dat er duidelijk een trend richting polarisatie van het publieke debat plaatsvindt, wat concreet wil zeggen dat er vandaag de dag steeds meer conflicten en tegenstellingen in de samenleving worden veroorzaakt of versterkt (Conover, Ratkiewicz, Francisco, Gonçalves, Menczer & Flammini, 2011; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018).

Niet alle vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik komen echter in dezelfde mate voor. De meest voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik zijn non-coöperatie ($M = 75.23$, $SD = 123.69$), gevolgd door laster ($M = 60.22$, $SD = 96.42$) en negatief getinte stereotypen ($M = 49.20$, $SD = 73.89$). Uiteraard zetten ook de minder voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik niet meteen aan tot een vredevol discours in het publieke debat, maar toch was het opvallend dat de meest voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik eerder blijken aan te zetten tot een polariserend discours, waarbij tegenstellingen en conflicten worden versterkt (Conover, Ratkiewicz, Francisco, Gonçalves, Menczer & Flammini, 2011; Ziegele, Daxenberger & Quiring, 2018). Uitspraken die een vorm van non-coöperatie of laster bevatten, zullen veel sneller tegenreacties uitlokken van andere commentatoren. Reacties die dan weer louter godslastering ($M = 1.08$, $SD = 11.92$) of hoofdletters ($M = 6.78$, $SD = 11.92$) bevatten, zullen minder snel reacties uitlokken van anderen of minder snel tegenstellingen benadrukken. Deze denkwijze steunt op de bevindingen van Coe, Kenski & Rains (2014) en Oz, Zheng & Chen (2017) die stellen dat lezers vaak gepassioneerder en onbeleefder/ongeschikter zullen reageren wanneer ze de mogelijkheid hebben om een kant te kiezen. Reacties die een vorm van non-coöperatie bevatten, zullen ook vaak impliciet een bepaalde 'kant' aanmoedigen. Zo is de reactie: *“Die groene idioten moeten wakkergeschud worden”*, duidelijk een afwijzing van het politiek beleid van Groen en mensen die wel aan de 'groene' kant staan, zullen maar al te graag reageren om hun standpunt te verdedigen. Het lezen van andere perspectieven kan namelijk leiden tot een zeker gemotiveerd scepticisme. Mensen gaan actief op zoek naar informatie om vervolgens een gegrond, accuraat tegenargument op te bouwen. Dit kan leiden tot meer polarisatie van het publieke debat (Taber & Lodge, 2006; Lee, Choi, Kim & Kim, 2014). Vormen zoals godslastering en hoofdletters zullen minder snel aan een bepaalde kant staan. Zo zijn 'AMAI' of 'godverdomme' wel vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik, maar is het (bijna) onmogelijk te reageren met een tegenperspectief. Deze vormen zullen dan ook minder snel aanzetten tot tegenstellingen of

conflicten. Hieruit kunnen we dus besluiten dat de meest voorkomende vormen ook die vormen zijn die sneller zullen aanzetten tot polarisatie, terwijl de minst voorkomende vormen alleen zullen aanzetten tot polarisatie wanneer ze gebruikt worden in combinatie met veel voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik.

Vervolgens werd naar de richting van onbeleefd/ongeschikt taalgebruik gekeken. Er werd vastgesteld dat het polariserend taalgebruik het meest gericht was op anderen ($M = 60.75$, $SD = 98.72$). Dit zou kunnen liggen aan het feit dat in ongeveer $2/3^{\text{de}}$ van de artikels een specifiek persoon genoemd werd in de titel: politiciers, moordenaars, activisten, CEO's... Het viel op dat bij artikels met een persoon in de titel ook meer gereageerd werd over die personen, niet altijd met evenveel respect. Wat ook opviel is het feit dat er eerder weinig interpersoonlijke reacties ($M = 19.30$, $SD = 36.07$) geplaatst werden, dit wil zeggen dat de opmerkingen onbeleefd/ongeschikt waren tegenover andere commentatoren in de online discussie. Wel was er heel vaak discussie tussen verschillende burgers in de reactiesectie, maar deze discussies bevatten slechts uitzonderlijk beledigingen ten opzichte van elkaar. Vaker ging de discussie over de persoon die reeds genoemd werd in de titel en kwamen we in de discussie verschillende perspectieven over deze persoon terug. Zo zijn er bijvoorbeeld Trump-voorstanders en Trump-tegenstanders. Niettegenstaande onbeleefde/ongeschikte reacties tegenover anderen het vaakst voorkwamen in de (online) publieke discussie, waren deze niet altijd ongeschikter/onbeleefder dan neutrale of interpersoonlijke reacties.

Tot slot stelt Rowe (2015) dat een hoge mate van anonimiteit ervoor kan zorgen dat mensen sneller zullen overschakelen naar een onbeleefde en onbeschaafde manier van discussiëren en zullen vervallen in vlammend gedrag. Uit de bevindingen van deze masterproef blijkt echter dat slechts een heel klein percentage van de reacties, namelijk 2,22%, anoniem geplaatst werd. Aangezien het aandeel anonieme reacties zo klein was, is er ook geen samenhang tussen het polarisatieniveau en het anonimiteitsniveau ($r(59) = 0.098$, $p = 0.458$). Deze masterproef zal dus verder geen uitspraken kunnen doen over het anonimiteitsniveau.

Samenvattend kan gesteld worden dat er wel degelijk sprake is van een polarisatietrend in een Vlaamse (online) nieuwscontext. Het grootste deel van alle geplaatste reacties in het sample bevat namelijk minstens één vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik. Wél dient dit te worden genuanceerd aangezien niet alle vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik in dezelfde mate aanzetten tot polarisatie. De meest voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik

zullen wel aanzetten tot polarisatie en er zal dus nog steeds een vrij groot aandeel van de reacties polariserend zijn, welke aanzetten tot tegenstellingen en conflicten in de samenleving. Wat betreft de richting van onbeleefd/ongeschikt taalgebruik valt er niet echt een onderscheid te maken welke richting al dan niet meer/minder aanzet tot polarisatie in de samenleving en er wordt hier dan ook niet langer een onderscheid in gemaakt. Tot slot zochten we een samenhang tussen anonimiteit en polarisatie, maar door het geringe aandeel aan anonieme reacties kan deze masterproef hier geen uitspraken over doen. Op het eerste zicht lijkt het 'niet anoniem zijn' burgers niet tegen te houden toch polariserend te reageren in online commentaarsecties.

Onderzoeksvraag 2: Spelen de verschillende moderatietechnieken van de twee platformen (Facebook & website HLN) een rol in het polarisatieniveau van de online publieke sfeer?

Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvraag is het belangrijk om het verschil in moderatietechnieken tussen de twee platformen te kennen. Enerzijds heb je Het Laatste Nieuws, dat met een team van moderatoren aan pre-moderatie zal doen aan de hand van enkele vooraf opgestelde gedragsregels (Antonissen, 2019; Veglis, 2014). Anderzijds heb je Facebook, dat wat betreft contentmoderatie van reacties vooral rekent op spontane moderatie (Veglis, 2014). Bij het coderen werd dan ook nagegaan hoeveel deze spontane moderatie voorkomt en of we dit konden beschouwen als een waardige vorm van contentmoderatie. Onze sample bevatte slechts bij 0,77% van alle relevante reacties een vorm van spontane moderatie, wat zo goed als verwaarloosbaar is. Voortaan wordt Facebook dus beschouwd als een platform waar geen specifieke contentmoderatie gebruikt wordt in de reactiesecties en wordt geen moderatie met pre-moderatie vergeleken.

Allereerst werd gekeken naar het verschil tussen Facebook en Het Laatste Nieuws voor zowel politiek nieuws, buitenlands nieuws en beide genres samen. Deze masterproef ging op zoek naar bepaalde vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die significant meer/minder voorkwamen op één platform. Bij elke vergelijking bleken de reacties op Facebook significant meer onbeleefdheid/ongeschiktheid te bevatten dan de reacties op de website van Het Laatste Nieuws. De vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die meer voorkwamen op Facebook, waren ook die vormen die eerder weggemodereerd zouden worden op de website van Het Laatste Nieuws, omdat ze niet binnen hun gedragsregels passen (Antonissen, 2019). Op het eerste zicht lijkt er dus eerder een polarisatietrend plaats te vinden op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws en dit mede dankzij de contentmoderatie. Toch dient ook opgemerkt te worden dat de vormen die het snelst weggemodereerd worden bij Het Laatste Nieuws, vaak de minst

voorkomende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik zijn én ook het minst zullen aanzetten tot polarisatie (Antonissen, 2019). De vormen die echt zullen zorgen voor het versterken van conflicten in de samenleving, worden niet weggemodereerd. Men kan dus stellen dat Het Laatste Nieuws in zekere zin, via pre-moderatie, helpt met het bestrijden van polariserend taalgebruik, maar dat dit toch helemaal niet voldoende blijkt te zijn om de polarisatietrend tegen te gaan.

Deze masterproef keek verder ook naar het verschil tussen buitenlands nieuws en politiek nieuws en of er al dan niet significant meer/minder ongeschikt/onbeleefd gereageerd werd bij één bepaald genre. Allereerst viel meteen op dat er significant meer onbeleefd/ongeschikt werd gereageerd bij politieke artikels dan bij buitenlands nieuws, wat de stelling bevestigt dat mensen vaak gepassioneerder en ongeschikter zullen reageren wanneer ze de mogelijkheid hebben een kant te kiezen. Bij politiek nieuws heb je telkens duidelijk meerdere partijen, meerdere 'kanten'. Bij buitenlands nieuws daarentegen gaat het veel minder over verschillende tegenover elkaar staande partijen (Coe, Kenski & Rains, 2014; Oz, Zheng & Chen, 2017). Deze trend komt op beide platformen terug. Hoewel politiek nieuws op beide platformen het meest onbeleefd/ongeschikt taalgebruik aantrekt, toch zullen deze vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die significant meer voorkomen op Facebook eerder aanzetten tot polarisatie dan de vormen van onbeleefd/ongeschikt taalgebruik die significant meer voorkomen op de website van Het Laatste Nieuws. Dit kadert in de voorafgaande bevinding dat er op Facebook eerder een polarisatietrend plaatsvindt dan op de website van Het Laatste Nieuws.

Tot slot werd ook gekeken naar het verschil tussen het platform en de richting van polariserend taalgebruik. Facebook en de website van Het Laatste Nieuws verschilden enkel significant van elkaar voor interpersoonlijke reacties, die meer voorkwamen op Facebook ($U = 182$, $z = -4.027$, $p = .000$). Dit is te verklaren door de gebruikersmogelijkheden van Facebook die het reageren op elkaars reacties faciliteert, terwijl de website van Het Laatste Nieuws dit net bemoeilijkt. Dit kan ook een vorm van moderatie zijn, om tegen te gaan dat mede-reageerders ongeschikt/onbeleefd reageren tegenover elkaar. Voor de andere richtingen van polariserend taalgebruik, anders gericht en neutraal, werd geen significant verschil gevonden.

Als antwoord op deze onderzoeksvraag kan besloeten worden dat er op het eerste zicht eerder sprake is van een polarisatietrend op Facebook dan op de website van Het Laatste Nieuws, omdat er niet alleen significant meer ongeschikt/onbeleefd gereageerd werd op Facebook, maar ook omdat de vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik die significant meer voorkomen op

Facebook ook het snelst zullen aanzetten tot polarisatie. Toch lijkt de pre-moderatie van Het Laatste Nieuws enkel minder frequente en minder polariserende vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik weg te filteren van de publieke discussie, wat niet zorgt voor een vermindering van het polarisatieniveau én de polarisatietrend op online publieke discussiefora (Roberts, 2014). Wel probeert het Laatste Nieuws ook via andere wegen polariserende reacties tegen te gaan, door bijvoorbeeld het ongeschikt/onbeleefd reageren tegenover mede-reageerders te bemoeilijken door geen tagopties of dialoogbalken beschikbaar te stellen. Dit soort pogingen zorgt er in de huidige realiteit echter niet meer voor dat er voornamelijk geschikt en beleefd wordt gereageerd en er blijkt nog steeds nood te zijn aan accurate manieren van contentmoderatie, die de grens tussen moderatie en censuur grondig bewaakt (Coote & Lenaghan, 1997; Noveck, 2004).

6. Beperkingen en aanbevelingen voor verder onderzoek

Uiteraard heeft deze masterproef enkele tekortkomingen, die eventueel kunnen gebruikt worden als vertrekpunt voor verder onderzoek omtrent dit thema. Allereerst dient opgemerkt te worden dat het codeboek van Papacharissi in tijden van Black Lives Matter en de strijd tegen racisme misschien wat achterhaald begint te worden. Verder onderzoek zou dan ook kunnen onderzoeken welke andere vormen van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik, zoals racisme, nog voorkomen. Racisme werd nu slechts beperkt gecodeerd via laster of via scheldwoorden, maar is nooit als een aparte vorm van ongeschikt/onbeleefd taalgebruik beschouwd. Een tweede tekortkoming is dat door beperkingen in tijd slechts twee genres van nieuws bestudeerd zijn. Volgens de literatuur zouden bijvoorbeeld ook sportartikels een erg polariserend discours aantrekken (Coe, Kenski & Rains, 2014; Oz, Zheng & Chen, 2017). Bijgevolg zou toekomstig onderzoek kunnen analyseren hoe de reacties onder meerdere genres eruitzien. De derde opmerking gaat over de keuze voor een kwantitatieve inhoudsanalyse, die het onmogelijk maakt alle vragen perfect te beantwoorden. Zo was het bijna onmogelijk iets te zeggen over de mate van anonimiteit in de commentaarsecties. Interessant zou zijn om dieper in te gaan op de individuele profielen van de mensen die reageren én zelfs via diepte-interviews met hen te praten over hun achterliggende motivaties om te reageren. Tot slot biedt deze masterproef ook geen oplossing om de polarisatietrend wél tegen te gaan. Voorlopig wordt enkel vastgesteld dat contentmoderatie, zelfs pre-moderatie, niet altijd even efficiënt is en ervoor zorgt dat er niet meer ongeschikt/onbeleefd gereageerd wordt. Een volgende, eventueel experimentele, studie zou op zoek kunnen gaan naar dé ideale manier om de polarisatietrend in de (online) publieke sfeer tegen te gaan.

Ondanks deze tekortkomingen levert deze masterproef interessante inzichten over hoe de (online) publieke sfeer eruitziet in een Vlaamse context. Vooral Het Laatste Nieuws, een nieuwsorganisatie die al jaren bezig is met het 'perfecte' klimaat na te streven voor burgers om te kunnen reageren op wat er gaande is in de samenleving, zonder hierbij burgers het recht om hun mening te uiten te ontnemen, lijken deze inzichten interessant. Ook voor academische doeleinden lijken de inzichten van deze masterproef heel wat mogelijkheden te bieden.

Deze studie bevat naast de interessante inzichten, ook heel wat mogelijkheden voor verder onderzoek. Een volgende logische stap is om aan de hand van diepte-interviews de motieven van de meest onbeleefde/ongeschikte burgers te gaan onderzoeken. Bij heel wat artikels keerden

telkens dezelfde burgers terug die zich geroepen voelden hun mening op de meest ongeschikte en onbeleefde manier te delen. Het lijkt dus zeker geen onbegonnen werk met enkele van deze burgers in gesprek te gaan. Daarnaast is deze masterproef slechts een vaststelling dat huidige manieren van contentmoderatie niet voldoende blijken te zijn. Verder onderzoek dringt zich dan ook op om na te gaan welke manieren van contentmoderatie wél efficiënt zijn of wat de burgers wel kan aanzetten om een vredevol discours te hanteren in reactiesecties. Door deze zaken verder te onderzoeken, zou er een significante bijdrage geleverd worden aan het beschaafd maken van reactiesecties en bijgevolg de (online) publieke sfeer. Verdraagzaamheid zal namelijk zorgen voor een betere publieke sfeer, waar verschillende meningen naast elkaar kunnen besproken worden, zonder aan te zetten tot polarisatie in de samenleving. Deze onderzoeken zouden huidige en toekomstige nieuwsorganisaties kunnen helpen hun reactiesecties of fora polarisatievrij te houden.

7. Bibliografie

- Al-Rawi, A. (2017). News values on social media: News organizations' Facebook use. *Journalism*, 18(7), 871-889.
- Antonissen, D. (2019, 17 maart). "Een beetje fatsoen op Facebook". Geraadpleegd van <https://www.hln.be/iHln/internet/-een-beetje-fatsoen-op-facebook~a4f0e48b/>
- Antonissen, D. (2020, 6 januari). *Iets minder reacties, maar beter debat op HLN*. Geraadpleegd van <https://www.hln.be/nieuws/iets-minder-reacties-maar-beter-debat-op-hln~a20eaa91/>
- Apache. (z.d.). *Over Apache*. Geraadpleegd van <https://www.apache.be/info/wat-is-apache-be/>
- Baek, Y. M., Wojcieszak, M., & Delli Carpini, M. X. (2012). Online versus face-to-face deliberation: Who? Why? What? With what effects?. *New media & society*, 14(3), 363-383.
- Berelson, B. (1952). *Content analysis in communication research*.
- Berry, D. (2016). *The philosophy of software: Code and mediation in the digital age*. Springer.
- Boczkowski, P. J. (2010). *News at work: Imitation in an age of information abundance*. University of Chicago Press.
- Boyd, D., & Crawford, K. (2011). Six provocations for big data. In *A decade in internet time: Symposium on the dynamics of the internet and society*.
- Bruns, A., & Highfield, T. (2015). Is Habermas on Twitter?: Social media and the public sphere. In *The Routledge companion to social media and politics* (pp. 56-73). Routledge.
- Calhoun, C. J. (Ed.). (1992). *Habermas and the public sphere*. MIT press.
- Cappella, J. N., & Jamieson, K. H. (1997). *Spiral of cynicism: The press and the public good*. Oxford University Press.
- Castells, M. (2008). The new public sphere: Global civil society, communication networks, and global governance. *The ANNALS of the american academy of Political and Social Science*, 616(1), 78-93.
- Coe, K., Kenski, K., & Rains, S. A. (2014). Online and uncivil? Patterns and determinants of incivility in newspaper website comments. *Journal of Communication*, 64(4), 658-679.
- Conover, M. D., Ratkiewicz, J., Francisco, M., Gonçalves, B., Menczer, F., & Flammini, A. (2011). Political polarization on twitter. In *Fifth international AAAI conference on weblogs and social media*.
- Coote, A., & Lenaghan, J. (1997). *Citizens' juries: theory into practice*. Institute for Public Policy Research.

Dahlberg, L. (2001). Democracy via cyberspace: Mapping the rhetorics and practices of three prominent camps. *New media & Society*, 22(2), 157-177.

Dahlgren, P. (2005). The Internet, public spheres, and political communication: Dispersion and deliberation. *Political communication*, 22(2), 147-162.

Davis, R. (1999). *The web of politics: The Internet's impact on the American political system*. Oxford University Press.

Devos, C. (2016). *Een plattegrond van de macht: inleiding tot politiek en politieke wetenschappen* (4de editie). Gent, België: Academia Press.

De Correspondent. (z.d.). *De Correspondent Manifest*. Geraadpleegd van <https://decorrespondent.nl/manifest>

Druckman, J. N., Levendusky, M. S., & McLain, A. (2018). No need to watch: How the effects of partisan media can spread via interpersonal discussions. *American Journal of Political Science*, 62(1), 99-112.

Festinger, L., Pepitone, A., & Newcomb, T. (1952). Some consequences of de-individuation in a group. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 47(2S), 382.

Flaxman, S., Goel, S., & Rao, J. M. (2016). Filter bubbles, echo chambers, and online news consumption. *Public opinion quarterly*, 80(S1), 298-320.

Gardner, D. (2012). *Engaging fans on Facebook: how New Zealand organisations are communicating on Facebook to build and maintain relationships with their publics: a thesis presented in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Management in Communication Management at Massey University, Wellington, New Zealand* (Doctoral dissertation, Massey University).

Garrett, R. K. (2009). Echo chambers online?: Politically motivated selective exposure among Internet news users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(2), 265-285.

Gerhards, J., & Schäfer, M. S. (2010). Is the internet a better public sphere? Comparing old and new media in the USA and Germany. *New media & society*, 12(1), 143-160.

Habermas, J., Lennox, S., & Lennox, F. (1974). The public sphere: An encyclopedia article (1964). *New German Critique*, (3), 49-55.

Hendriks, C. M., Ercan, S. A., & Duus, S. (2019). Listening in polarised controversies: a study of listening practices in the public sphere. *Policy Sciences*, 52(1), 137-151.

Hermida, A. (2010). Twittering the news: The emergence of ambient journalism. *Journalism practice*, 4(3), 297-308.

Het Laatste Nieuws (2019, 1 november). [Reacties op Facebookpost]. Geraadpleegd van <https://www.facebook.com/hln.be/>

Hlavach, L., & Freivogel, W. H. (2011). Ethical implications of anonymous comments posted to online news stories. *Journal of Mass Media Ethics*, 26(1), 21-37.

Jamieson, K. H., & Falk, E. (1999). Civility in the house of representatives: The 105th Congress. *The Annenberg Public Policy Center of the University of Pennsylvania*.

Jenkins, H. (2006). Confronting the challenges of participatory culture: Media education for the 21st century. An occasional paper on digital media and learning. *John D. and Catherine T. MacArthur Foundation*.

Jhaver, S., Ghoshal, S., Bruckman, A., & Gilbert, E. (2018). Online harassment and content moderation: The case of blocklists. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction (TOCHI)*, 25(2), 1-33.

Koetsenruijter, W., & Van Hout, T. (2014). *Methoden voor journalism studies*. Boom Uitgevers.

Kümpel, A. S., Karnowski, V., & Keyling, T. (2015). News sharing in social media: A review of current research on news sharing users, content, and networks. *Social media+ society*, 1(2), 2056305115610141.

Laclau, E., & Mouffe, C. (2014). *Hegemony and socialist strategy: Towards a radical democratic politics*. Verso Trade.

Lassen, D. D. (2005). The effect of information on voter turnout: Evidence from a natural experiment. *American Journal of political science*, 49(1), 103-118.

Le Bon, G. (2002). *The crowd: A study of the popular mind*. Courier Corporation.

Lee, J. K., Choi, J., Kim, C., & Kim, Y. (2014). Social media, network heterogeneity, and opinion polarization. *Journal of communication*, 64(4), 702-722.

Lorenzano, K. J., Sari, M., Storm, C. H., Rhodes, S., & Borah, P. (2018). Challenges for an SNS-based public sphere in 2016. *Online Information Review*.

Lunt, P., & Stenner, P. (2005). The Jerry Springer Show as an emotional public sphere. *Media, Culture & Society*, 27(1), 59-81.

Macnamara, J. R. (2005). Media content analysis: Its uses, benefits and best practice methodology. *Asia Pacific Public Relations Journal*, 6(1), 1.

Marres, N., & Weltevrede, E. Scraping the social? Issues in real-time research. *Journal of Cultural Economy*.

- McCarthy, T., & Habermas, J. (1991). The structural transformation of the public sphere: An inquiry into a category of bourgeois society.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory*. Sage publications.
- Mutz, D. C. (2006). How the mass media divide us. *Red and blue nation? Characteristics and causes of America's polarized politics*, 1.
- Mutz, D. C. (2016). *In-your-face politics: The consequences of uncivil media*. Princeton University Press.
- Nechushtai, E., & Lewis, S. C. (2019). What kind of news gatekeepers do we want machines to be? Filter bubbles, fragmentation, and the normative dimensions of algorithmic recommendations. *Computers in Human Behavior*, 90, 298-307.
- Neuendorf, K. A. (2002). Defining content analysis. *Content analysis guidebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Noveck, B. S. (2004). Unchat: Democratic solution for a wired world. *Democracy online: The prospects for political renewal through the Internet*, 21-34.
- Oz, M., Zheng, P., & Chen, G. M. (2018). Twitter versus Facebook: Comparing incivility, impoliteness, and deliberative attributes. *New media & society*, 20(9), 3400-3419.
- Papacharissi, Z. (2002). The virtual sphere: The internet as a public sphere. *New media & society*, 4(1), 9-27.
- Papacharissi, Z. (2004). Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *New media & society*, 6(2), 259-283.
- Papacharissi, Z. (2016). Affective publics and structures of storytelling: Sentiment, events and mediality. *Information, Communication & Society*, 19(3), 307-324.
- Papasolomou, I., & Melanthiou, Y. (2012). Social media: Marketing public relations' new best friend. *Journal of Promotion Management*, 18(3), 319-328.
- Pariser, E. (2011). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. Penguin UK.
- Poster, M. (1997). Cyberdemocracy: Internet and the public sphere. *Internet culture*, 201-218.
- Pouw, T. (2017, 17 augustus). *Aansprakelijkheid webhost voor onrechtmatige reacties van bezoekers van een website*. Geraadpleegd van <https://www.declercq.com/kennisblog/aansprakelijkheid-webhost-faciliteren-onrechtmatige-reacties-bezoekers-website/>

- Richards, B. (2009). emoTional puBliC spheRe. *The Routledge companion to news and journalism*, 301.
- Roberts, S. T. (2014). *Behind the screen: The hidden digital labor of commercial content moderation* (Doctoral dissertation, University of Illinois at Urbana-Champaign).
- Roberts, S. T. (2017). *Content moderation*.
- Rogers, R. (2009). *The end of the virtual: Digital methods* (Vol. 339). Amsterdam University Press.
- Rowe, I. (2015). Civility 2.0: A comparative analysis of incivility in online political discussion. *Information, communication & society*, 18(2), 121-138.
- Ruiz, C., Domingo, D., Micó, J. L., Díaz-Noci, J., Meso, K., & Masip, P. (2011). Public sphere 2.0? The democratic qualities of citizen debates in online newspapers. *The International journal of press/politics*, 16(4), 463-487.
- Santana, A. D. (2015). Incivility dominates online comments on immigration. *Newspaper Research Journal*, 36(1), 92-107.
- Savage, M., & Burrows, R. (2007). The coming crisis of empirical sociology. *Sociology*, 41(5), 885-899.
- Schäfer, M. S. (2015). Digital public sphere. *The international encyclopedia of political communication*, 1-7.
- Schulz, W. (1997). Changes of mass media and the public sphere. *Javnost-The Public*, 4(2), 57-69.
- SimilarWeb. (2020, 1 juni). *Top sites ranking for all categories in Belgium*. Geraadpleegd van <https://www.similarweb.com/top-websites/belgium/>
- Smith, G., & Wales, C. (2000). Citizens' juries and deliberative democracy. *Political studies*, 48(1), 51-65.
- Sproull, L., & Kiesler, S. (1986). Reducing social context cues: Electronic mail in organizational communication. *Management science*, 32(11), 1492-1512.
- Stroud, N. J., Scacco, J. M., Muddiman, A., & Curry, A. L. (2015). Changing deliberative norms on news organizations' Facebook sites. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 20(2), 188-203.
- Taber, C. S., & Lodge, M. (2006). Motivated skepticism in the evaluation of political beliefs. *American journal of political science*, 50(3), 755-769.

Thompson, J.B. (2000). *Political Scandal: Power and Visibility in the Media Age*. Cambridge: Polity Press; Ari Adut (2009). *On Scandal: Moral Disturbances in Society, Politics and Arts*. Cambridge University Press. *Traverse: Zeitschrift für Geschichte= revue d'histoire*, (3), 177-180.

Trilling, D., Bos, L., van Rensburg, L. J., & de Groot, M. S. (2016). Hufferigheid en democratisch debat in online comments op verschillende platforms. *Tijdschrift voor Communicatiewetenschap*, 44(3).

Van der Helm, N. (2010, 12 november). *Het modereren van communities: online discussies*. Geraadpleegd van <https://www.frankwatching.com/archive/2010/11/12/het-modereren-van-communities-online-discussies/>

Van Leuven, S. (2013). *De publieke sfeer in tijden van commercialisering en digitalisering: een multimethodisch longitudinaal onderzoek van het bronnengebruik in de Vlaamse buitenlandberichtgeving* (Doctoral dissertation, Ghent University).

Veglis, A. (2014). Moderation techniques for social media content. In *International Conference on Social Computing and Social Media* (pp. 137-148). Springer, Cham.

Walther, J. B. (2002). Research ethics in Internet-enabled research: Human subjects issues and methodological myopia. *Ethics and information technology*, 4(3), 205-216.

Wang, G. (2011). Plenary| Paradigm Shift and the Centrality of Communication Discipline. *International Journal of Communication*, 5, 9.

Wright, S. (2006). Government-run online discussion fora: Moderation, censorship and the shadow of Control1. *The British Journal of Politics and International Relations*, 8(4), 550-568.

Wright, S., Graham, T., & Jackson, D. (2017). Third space and everyday online political talk: Deliberation, polarisation, avoidance. *N/A*.

Zamith, R., & Lewis, S. C. (2014). From public spaces to public sphere: Rethinking systems for reader comments on online news sites. *Digital journalism*, 2(4), 558-574.

Ziegele, M., Daxenberger, J., Quiring, O., & Gurevych, I. (2018). Developing automated measures to predict incivility in public online discussions on the facebook sites of established news media. In *Proceedings of the 68th Annual Conference of the International Communication Association (ICA)*.

8. Bijlagen

Codeboek (*Papacharissi, 2004; Rowe, 2015*)

Datum	Hier noteren we de datum waarop het artikel verscheen op de website van Het Laatste Nieuws of op de Facebookpagina. Dit kunnen we gemakkelijk aflezen van het artikel of de Facebookpost zelf.
Titel post	Hier noteren we de titel van het artikel van Het Laatste Nieuws, dit valt ook gewoon af te lezen van het artikel of de Facebookpost
Genre artikel	Hier duiden we aan binnen welk genre het artikel valt. Dit kunnen we gemakkelijk afleiden, dankzij de labels die onder – of bovenaan een artikel stan op de webstie van Het Laatste Nieuws.
Platform	Hier duiden we aan op welk platform het artikel gedeeld werd, zodat we weten op welk platform de reacties geplaatst werden.
Totaal aantal reacties	We noteren hoeveel keer er werd gereageerd door Facebookgebruikers of bezoekers van de website van Het Laatste Nieuws. Als er meerdere reacties zijn van dezelfde persoon, worden deze reacties toch als aparte reacties geteld.
Relevante reacties	Na het doorlezen van alle reacties, dienen alle reacties die niet relevant zijn verwijderd te worden. Als een opmerking geen direct verband lijkt te houden met het artikel waarop deze reageert, lees dan eerst de voorgaande discussie voordat u codeert. Indien achteraf blijkt dat de opmerking echt niet relevant is in het kader van het artikel, dient deze opmerking niet verder gecodeerd te worden. Het is wel interessant om de hoeveelheid relevante opmerking onder een artikel bij te houden en op te schrijven het registratieformulier. Het is dus altijd van belang kennis te hebben van de inhoud van het artikel zelf en niet alleen de opmerkingen te lezen. Alle opmerkingen dienen hiervoor ook volledig gelezen te worden.
Totaal aantal polariserende reacties:	Wanneer een reactie geen ongeschikt of onbeleefd taalgebruik bevat, wordt ze niet aangeduid als polariserende reactie. Uit de hoeveelheid relevante reacties dient dus een nieuw totaal aantal afgeleid te worden.
Richting van onbeleefdheid/ongeschiktheid	Alle ongeschikte en onbeleefde opmerkingen moeten worden gecodeerd voor hun richting. Opmerkingen die ongeschiktheid bevatten en die gericht zijn op een andere commentator in de discussie moeten worden gecodeerd als interpersoonlijk. Interpersoonlijke opmerkingen omvatten opmerkingen die expliciet zijn gericht op andere burgers die een opmerking plaatsten of opmerkingen die betrekking hebben op de opmerkingen van anderen, zelfs zonder deze te benoemen. Als de opmerking ongeschiktheid of onbeleefdheid bevat en gericht is op een specifieke persoon of groep mensen die niet aanwezig is, wordt de opmerking gecodeerd als 'anders gericht'.

	<p>Als de opmerking onbekwaamheid bevat, maar niet verwijst naar een andere, wordt de opmerking gecodeerd als neutraal. Deze opmerkingen nemen we niet mee in de verdere analyse op ons registratieformulier. We doen namelijk geen onderzoek naar onbeleefdheid en ongeschiktheid, maar naar polarisatie op online commentaarsecties. Aangezien neutrale onbeleefdheid niet leidt tot polarisatie nemen we dit soort reacties dan ook niet mee in verdere analyses.</p>
<p>Vormen van onbeleefdheid/ongeschiktheid</p>	<p>Verbale dreiging voor de democratie</p> <p>Een opmerking zou moeten worden gecodeerd als een bedreiging voor de democratie als het de omverwerping van de regering bepleit of als het een gewapende strijd tegen de regering bepleit. Voorbeelden van dergelijke bedreigingen zijn burgers die dreigen een revolutie te starten in reactie op het uitvoeringsbeleid van de regering, ook gecodeerd als een bedreiging voor de democratie.</p> <p>Belangrijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Als u denkt dat de dreiging sarcastisch is, codeer dan als 'sarcasme' en niet als 'verbale dreiging voor de democratie'. - Let ook op dat 'non-coöperatie' niet verward wordt met 'verbale dreiging voor de democratie'. <p>Negatief getinte stereotypen</p> <p>Een opmerking zou moeten worden gecodeerd een stereotype te bevatten indien het een wijdverspreid, maar gefixeerd en te vereenvoudigd beeld of idee van een bepaald type persoon of ding bevat. Dit omvat het associëren van een bepaalde reactie, met een uiting die bepaalde gelabelde groepen ook vaak doen. Het gebruik van stereotypen is gebruikelijk wanneer het onderwerp dat wordt besproken zeer partijdig is. Stereotypering kan ook het maken van algemene aannames over de gedachten en het gedrag van bepaalde groepen of individuen op basis van genoemde stereotypen inhouden, bijvoorbeeld 'domme blondjes', 'zwarten krijgen al hun geld van het OCMW'.</p> <p>Het stereotype dient enkel gecodeerd te worden als ongeschikt, als het gaat over stereotypen die bedoeld waren om te kwetsen.</p> <p>Bedreiging individuele mensenrechten</p> <p>Een opmerking moet worden gecodeerd als een bedreiging voor de individuele rechten, als deze pleit voor beperking van de rechten of vrijheden van bepaalde leden van de samenleving of bepaalde personen. Dergelijke voorbeelden zijn gebruikelijk wanneer gevoelige of verdeeldheidsvraagstukken worden besproken, omdat burgers vaak hun toevlucht nemen tot het</p>

bedreigen van elkaar of vaak pleiten voor beperking van de rechten van groepen of individuen die zij de schuld geven van de gebeurtenis die aanleiding was voor de discussie. Bijvoorbeeld, na een gewelddadige moord, suggereren veel mensen snel dat de rechten van de dader dienen worden te beperkt.

Belangrijk:

- Niet verwarren met 'stereotypes' (van vb. daders)

Niet verwarren met 'non-coöperatie' : weigeren om mee te werken is niet noodzakelijk hetzelfde als anderen het recht weigeren om deel te nemen aan de discussie

Scheldwoorden en – namen

Om te worden gecodeerd als scheldwoorden moeten de gebruikte woorden duidelijk nadelig of denigrerend zijn voor de persoon waarvoor de opmerking is bedoeld.

Belangrijk:

- Niet verwarren met 'stereotypes': als schelden is gericht op een groep kan dit mogelijk eerder een stereotype zijn.

Laster

Alle opmerking die 'een aanval de reputatie of integriteit van iemand of iets' bevatten, moeten worden gecodeerd als laster. Een opmerking kan worden gecodeerd als laster indien deze afwijzende of beklemmende opmerkingen bevat die zijn gericht op andere burgers of hun ideeën. Deze zouden expliciete inspanningen moeten bevatten die ongenoegen over anderen uiten. Bijvoorbeeld: 'dit is pure idiotie', kan beschouwd worden als laster.

Synoniemen voor leugenaar

Alle opmerkingen die onoprechtheid impliceren van andere burgers of publieke figuren moeten als 'synoniemen voor leugenaar' worden gecodeerd.

Als een opmerking twijfel doet rijzen over de waarheid van een eerdere opmerking of een publiek figuur, betekent dit niet dat synoniemen worden gebruikt voor leugenaar.

Vulgariteit

Alle opmerkingen die vulgaire taal zoals stront, seksuele insinuaties... bevatten moeten als vulgair worden gecodeerd.

	<p>Opmerkingen met vulgaire afkortingen zoals WTF moeten ook worden gecodeerd als vulgair.</p> <p>Pejoratieve spraak</p> <p>Alle opmerkingen die kleinerende uitspraken bevatten over de manier waarop iemand communiceert moeten worden gecodeerd als pejoratieve spraak.</p> <p>Overdrijvingen</p> <p>Opmerkingen die een enorme overdrijving bevatten moeten als dusdanig gecodeerd worden. Let op dat u geen woorden opneemt die gebeurtenissen nauwkeurig beschrijven, vooral gezien het feit dat veel van de onderwerpen die worden besproken kunnen worden beschreven met behulp van woorden die verband houden met overdrijvingen, hoewel deze woorden niet noodzakelijkerwijs worden gebruikt om het te veel te benadrukken. Een overdrijving kan worden gekarakteriseerd als een zin, of het overmatig gebruik van beschrijvende woorden die zijn ontworpen om een punt te benadrukken.</p> <p>Veel sociale kwesties worden besproken met behulp van taal die als hyperbool kan worden beschouwd. Bijvoorbeeld, men verwijst naar abortus als moord en naar homohuwelijk als gruwel. Het is dan aan jou om te detecteren of de burger overdrijft of het gewoon zo beschrijft.</p> <p>Non-coöperatie</p> <p>De bespreking van een situatie in termen van een patstelling moet als niet-samenwerking worden gecodeerd. Een volledige afwijzing van een idee of beleid door een burger moet alleen als non-coöperatie worden gecodeerd als het bijvoorbeeld overmatig gebruik van uitroeptekens of hoofdletters betreft. Wanneer burgers pleiten voor het zoeken naar een andere oplossing voor een bepaald maatschappelijk probleem kan dit ook als non-coöperatie worden gecodeerd. Ook het actief protesteren op basis van een maatschappelijk probleem kan worden gezien als non-coöperatie, bijvoorbeeld als een moeder zegt : 'Als ik mijn kind niet meer kan inschrijven in de school naar keuze, schrijf ik het helemaal nergens in.'</p> <p>Een eenvoudige afwijzing van een bepaald idee of beleid moet niet als non-coöperatie gecodeerd worden. Evenzo zou het suggereren dat een andere burger om welke reden dan ook niet het recht heeft om aan de discussie deel te nemen , worden gecodeerd als 'bedreiging voor de individuele mensenrechten' en niet als 'non-coöperatie'. Alleen een weigering om te</p>
--	--

	<p>luisteren of een klacht dient te worden gecodeerd als 'non-coöperatie'.</p> <p>Sarcasme</p> <p>Deze opmerkingen dien je zelf te herkennen</p> <p>Godslastering</p> <p>Alle opmerkingen die een God of aan de Goden gewijde zaken kwaadspreken, worden gecodeerd als Godslastering.</p> <p>Hoofdletters</p> <p>Wanneer volledige zinnen in drukletters staan, mag dit gezien worden als schreeuwen en mag je het coderen als ongeschikt taalgebruik. Wanneer het gebruikt wordt bij één enkel woord, moet je kijken naar de zin waar het woord in voor komt om te weten waarom de drukletters gebruikt werden.</p>
Vorm van moderatie	<p>Bij elke reactie dient er rekening gehouden worden met de vorm van moderatie.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reacties onder artikels van Het Laatste Nieuws zijn allemaal reeds onderworpen aan de moderatie van Het Laatste Nieuws. Deze reacties worden dan ook automatisch gecodeerd als 'pre-moderatie'. - Bij reacties op Facebook trachten we zelf de mogelijke spontane moderatie te coderen. Dit is het geval wanneer gebruikers tijdens de discussie opmerkingen plaatsen over de opmerkingen van anderen en men elkaar doet inzien dat dit niet de juiste manier was om iets over te brengen. Elke reactie op Facebook proberen we vervolgens te coderen als zijnde gemodereerd of niet.
Anonimiteit	<p>Bij elke reactie kijken we naar de naam van de reageerder. We duiden vervolgens aan of deze naam een pseudoniem is of een echte naam of zo te anonimiteit vast te stellen.</p>

Registratieformulier

Datum post:

Titel post:

Genre artikel:

- Human Interest
- Politiek
- Buitenland

Platform:

- Facebook
- Het Laatste Nieuws

Totaal aantal reacties:

- Relevante reacties:

Totaal aantal polariserende reacties:

Richting van onbeleefdheid/ongeschiktheid:

- Interpersoonlijk:
- Anders gericht:
- Neutraal:

Vormen en van ongeschikte en onbeleefde reacties:

- Verbale dreiging voor de democratie:
- Negatief getinte stereotypen:
- Bedreiging individuele mensenrechten:
- Scheldwoorden en – namen:
- Laster:
- Synoniemen voor leugenaar:
- Vulgariteit:
- Pejoratieve spraak:
- Overdrijvingen:
- Non-coöperatie:
- Sarcasme:
- Godslastering:
- Hoofdletters:

Vorm van moderatie

- Pre-moderatie:
- Spontane moderatie:
- Geen moderatie:

Anonimiteit:

- Ja
- Neen

Link registratieformulier Qualtrics:

https://ghentunipss.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_a5CJx8SD0mu06tD

Lijst met artikels waarvan de reacties gecodeerd werden

Platform	Genre	Datum	Titel
Facebook	Buitenlands Nieuws	Zaterdag 18/01	Passagier mishandelt dochtertje in vliegtuig op weg naar Schiphol
Facebook	Buitenlands Nieuws	Zondag 19/01	Mysterieuze Belgische sms-berichten vormen mogelijk nieuwe spil in Oekraïne-affaire Trump
Facebook	Buitenlands Nieuws	Maandag 20/01	Groot alarm bij Amerikaanse troepen in Duitsland na dreiging terreuraanslag
Facebook	Buitenlands Nieuws	Woensdag 22/01	Wuhan legt luchthaven en stations plat en vraagt 11 miljoen inwoners stad niet te verlaten vanwege coronavirus
Facebook	Buitenlands Nieuws	Vrijdag 25/01	Ikea bouwt nieuwe 'groene' stadswinkels met dakterrassen en 160 bomen op balkons
Facebook	Buitenlands Nieuws	Donderdag 30/01	Grensmuur van Trump niet bestand tegen wind: stalen constructie omver geblazen
Facebook	Buitenlands Nieuws	Vrijdag 31/01	Amazonbaas Jeff Bezos werd op kwartier tijd 13,2 miljard dollar rijker
Facebook	Buitenlands Nieuws	Vrijdag 31/01	Nederlandse vrouw in Australië vermoord terwijl ze aan het skypen was
Facebook	Buitenlands Nieuws	Dinsdag 21/01	Chantelle verkracht en keel overgesneden: Belg geeft zichzelf aan na vlucht van 6 jaar
Facebook	Buitenlands Nieuws	Donderdag 30/01	Cruiseschip in Italië in quarantaine door mogelijk geval van coronavirus
Facebook	Buitenlands Nieuws	Zaterdag 1/02	Overleden man in eigen rouwadvertentie: "Waar waren al mijn vrienden?"
Facebook	Buitenlands Nieuws	Zaterdag 25/01	1/5 Duitsers vindt dat herdenking Holocaust te veel aandacht krijgt
Facebook	Buitenlands Nieuws	Maandag 20/01	Na bosbranden, stofstormen en overstromingen: hagelstorm trekt spoor van vernieling in Australië
Facebook	Buitenlands Nieuws	Donderdag 16/01	De hemelstroomingen gaan eindelijk open in kurkdroog Australië
Facebook	Buitenlands Nieuws	Vrijdag 31/01	Coronavirus schiet SARS-virus voorbij: 213 doden en 9692 besmettingen
Facebook	Politiek	Donderdag 16/01	Technische problemen met trajectcontroles binnenkort van de baan: hier word je gecontroleerd
Facebook	Politiek	Maandag 20/01	Vlaamse regering schuift VRT-CEO Paul Lembrechts opzij
Facebook	Politiek	Donderdag 23/01	NIEUWSFLITS. Grondwettelijk Hof vernietigt mobiliteitsvergoeding 'cash for cars'
Facebook	Politiek	Donderdag 30/01	Karel De Gucht pleit voor oppositiekuur Open Vld, sluit nieuwe verkiezingen niet uit
Facebook	Politiek	Woensdag 22/01	Minister Dalle ontsloeg VRT-CEO, maar kreeg het cruciale rapport zelf niet
Facebook	Politiek	Vrijdag 31/01	Alweer verrassing: koning roept informateurs Coens en Bouchez naar Paleis
Facebook	Politiek	Zondag 19/01	Zingende Rousseau belooft ommekeer: "Veiligheid is ook een links thema"

Facebook	Politiek	Maandag 13/01	Binnenkort één lader voor alle smartphones? Europa overweegt fabrikanten daartoe te verplichten
Facebook	Politiek	Zaterdag 25/01	Gwondolyn Rutten onder druk: "Ze is politiek dood, maar heeft dat zelf niet door"
Facebook	Politiek	Zaterdag 18/01	Binnenkort kunnen orgaandonoren zich online registreren met nieuwe app
Facebook	Politiek	Zaterdag 1/02	Peiling: helft Vlamingen wil weer naar stembus
Facebook	Politiek	Woensdag 29/01	Tommelein pleit voor regering van experts
Facebook	Politiek	Vrijdag 31/01	Geen diploma meer vereist voor wie bij Vlaamse overheid wil werken
Facebook	Politiek	Zaterdag 18/01	Vlaams Belang dient klacht in tegen Gentse LEZ-affiches in het Arabisch
Facebook	Politiek	Vrijdag 31/01	Karel De Gucht en Mireille Schreurs krijgen gelijk in grote belastingzaak
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Maandag 13/01	Filipijnse Taal vulkaan nu echt uitgebarsten
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Maandag 27/01	Coronavirus: Belgen in Chinese provincie Hubei kunnen gerepatrieerd worden
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Vrijdag 24/01	Ontroostbare Jeremy verraadde tijdens begrafenis dat hij zijn hele familie had uitgemoord
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Woensdag 22/01	Wuhan legt luchthaven en stations plat en vraagt 11 miljoen inwoners stad niet te verlaten vanwege coronavirus
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Vrijdag 31/01	Amazonbaas Jeff Bezos werd op kwartier tijd 13,2 miljard dollar rijker
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Vrijdag 31/01	Nederlandse vrouw in Australië vermoord terwijl ze aan het skypen was
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Zondag 26/01	Auschwitz-overlevende getuigt 75 jaar na bevrijding: "Ze lieten je fysiek voelen dat je geen mens meer was."
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Donderdag 23/01	Belgische kopstuk internationale drugshandel verdwijnt voor 10 jaar in gevangenis
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Zondag 19/01	Gigantische strandtekening van kaola eert dieren die tijdens bosbranden zijn gestorven
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Donderdag 30/01	Grensmuur van Trump niet bestand tegen wind: stalen constructie omver geblazen
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Maandag 20/01	Storm houdt lelijk huis in Spaanse vakantieplaats Calpe: grote schade na vloedgolf
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Donderdag 16/01	De hemelshuizen gaan eindelijk open in kurkdroog Australië
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Vrijdag 24/01	Chinezen bouwen in 10 dagen ziekenhuis van 25.000 vierkante meter voor slachtoffers coronavirus
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Dinsdag 21/01	Chantelle verkracht en keel overgesneden: Belg geeft zichzelf aan na vlucht van 6 jaar
Het Laatste Nieuws	Buitenland	Zondag 19/01	Mysterieuze Belgische sms-berichten vormen mogelijks nieuwe spil in Oekraïne-affaire Trump
Het Laatste Nieuws	Politiek	Vrijdag 31/01	Alweer verrassing: Koning roept informateurs Coens en Bouchez naar paleis

Het Laatste Nieuws	Politiek	Donderdag 23/01	Bart De Wever: "Unitarisme werkte zolang Vlamingen tweederangsburger waren."
Het Laatste Nieuws	Politiek	Maandag 27/01	Regering moet IS-kinderen halen, of vanaf vandaag 50.000 euro per dag betalen
Het Laatste Nieuws	Politiek	Maandag 13/01	Vlaming ziet bijscholing als tijdsverspilling
Het Laatste Nieuws	Politiek	Dinsdag 28/01	NIEUWSFLITS: Informatieus leggen eindverslag voor Premier Wilmès al bij Koning
Het Laatste Nieuws	Politiek	Zaterdag 18/01	Almaci: "Stop de verrotting en maak een regering."
Het Laatste Nieuws	Politiek	Donderdag 30/01	Karel De gucht pleit voor oppositiekur Open Vld, sluit nieuwe verkiezingen niet uit.
Het Laatste Nieuws	Politiek	Vrijdag 31/01	Geen diploma meer vereist voor wie bij Vlaamse overheid wil werken
Het Laatste Nieuws	Politiek	Zaterdag 18/01	Theo Francken optimistisch over regering met N-VA: "Paars-groen zou een ramp zijn."
Het Laatste Nieuws	Politiek	Donderdag 23/01	NIEUWSFLITS: Grondwettelijk Hof vernietigt mobiliteitsvergoeding 'Cash for cars'
Het Laatste Nieuws	Politiek	Dinsdag 21/01	Trump vs Thunberg in Davos: "Ik word genoeg gehoord. Maar luister aub naar de wetenschap."
Het Laatste Nieuws	Politiek	Zondag 19/01	Vlaams Belang lanceert petitie voor nieuwe verkiezingen: "Luister naar het volk."
Het Laatste Nieuws	Politiek	Vrijdag 31/01	Karel De Gucht en Mireille Schreurs krijgen gelijk in grote belastingzaak
Het Laatste Nieuws	Politiek	Zaterdag 18/01	Vlaams Belang dient klacht in tegen Gentse LEZ-affiches in het Arabisch
Het Laatste Nieuws	Politiek	Maandag 13/01	Ecolo roept andere partijen op om niet op N-VA te wachten

Gedragsregels Het Laatste Nieuws

1. Wanneer u reageert op hln.be gaat u ermee akkoord dat uw reactie kan worden gepubliceerd op de website van hln.be;

2. Reacties die het privéleven of de goede naam (laster en smaad) van anderen aantasten worden niet geplaatst;
3. Stalking en scheldpartijen worden niet geplaatst;
4. Beledigingen en pesterijen voor mede-reageerders worden niet geplaatst;
5. Reacties waarin niet fatsoenlijk wordt omgegaan met (de mening van) anderen worden niet geplaatst;
6. Reacties die een uiting zijn en/of aanzetten tot rassenhaat, racisme, seksisme, negationisme en discriminatie, van welke aard ook worden niet geplaatst;
7. Reacties strijdig met de openbare orde en de goede zeden worden niet geplaatst;
8. Reacties die een bedreiging inhouden worden niet geplaatst;
9. Het publiceren van pornografische afbeeldingen en pedofilie worden niet geplaatst;
10. Reacties die eigenlijk een vorm van reclame beogen, spamming of jobaanbiedingen worden niet geplaatst;
11. Links naar andere websites worden niet geplaatst;
12. Schending van de intellectuele eigendommen is verboden;
13. Inbreuken op intellectuele rechten van hln.be of anderen is verboden;
14. Hacken of poging tot hacken van hln.be is verboden;
15. Maak uw reacties niet te lang. Maximaal 500 tekens;
16. Reageer op de inhoud van het artikel en onderbouw uw reactie. Nietszeggende reacties worden niet geplaatst;
17. Reacties (gedeeltelijk) in hoofdletters of (gedeeltelijk) in een vreemde taal worden niet geplaatst;
18. Doodsverwensingen en pijnverwensingen worden niet geplaatst;
19. Persoonsgegevens worden niet geplaatst;
20. Oproepen tot oproer en demonstraties worden niet geplaatst;
21. Gefundeerde inhoudelijke kritiek op een artikel mag. Niet mag: "flauw artikel" of iets als "komkommertijd" (dat valt onder niet inhoudelijk reageren);
22. Reacties die ingaan op de redenen voor het plaatsen van een artikel worden niet geplaatst (is dit nou nieuws?);

- 23.** Reageer met uw eigen naam. Andere teksten worden niet geplaatst;
- 24.** Identieke reacties van één reageerder worden niet geplaatst;
- 25.** Alle vergelijkingen met dieren worden niet geplaatst (ratten, kakkerlakken, apen etc.);
- 26.** Geen vergelijkingen van personen met bijvoorbeeld Hitler en andere foute personen.
- 27.** Omwille van de vele tienduizenden reacties elke maand, is het onmogelijk om in detail in te gaan op het goed- of afkeuren van een reactie.