



Innovatie

DARK SOCIALS LEARNINGS

***NPO Innovatie
Maart 2023***

korte samenvatting resultaten



Bereik van onze eigen content via Dark Socials is – zij het beperkt - meetbaar.



Telegram en Discord zijn functioneel en technisch de meest geschikte platforms om direct contact te hebben met ons publiek en om communities op te starten



Experimenten op Telegram en Discord met communities zorgen voor veel enthousiaste gebruikers en directe feedback van de doelgroep



Het meest gebruikte platform Whatsapp is zeer beperkt in te zetten als kanaal voor grotere communities. Voor onderzoeksdoeleinden (een op een) is het wel interessant.



Dark socials lenen zich niet gemakkelijk voor (journalistiek) onderzoek omdat ze moeilijk meetbaar zijn.

inhoud



- 1. Wat zijn Dark Socials?**
- 2. Waarom zijn ze interessant voor publieke omroepen?**
- 3. Wie gebruiken Dark Socials?**
- 4. Functionaliteiten**
- 5. Innovatieprojecten**
- 6. Learnings**
- 7. Kansen**
- 8. Korte samenvatting resultaten**



Innovatie

Wat zijn Dark Socials?

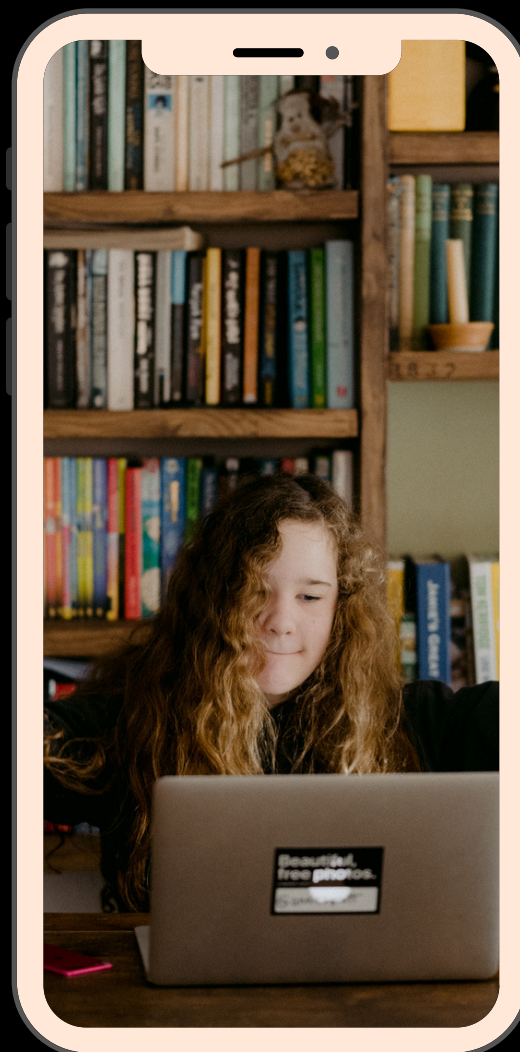
Het zijn kanalen waar je berichten kan versturen, kan chatten of meer community-achtig in groepschats of kanalen het gesprek met anderen aan kan gaan.

Ze zijn niet openlijk inzichtelijk zoals 'open' social media (bijv. Facebook, Twitter of Instagram) en daarom ook moeilijk meetbaar ('dark' zoals in 'dark matter' in het heelal).

Dark Socials zijn privé-communicatieplatforms zoals Whatsapp, Facebook Messenger, Telegram, Signal, Discord of Slack.

Gebruikers van deze kanalen chatten vaak in een geheel eigen 'taal' met elkaar.

Waarom zijn Dark Socials interessant voor de publieke omroep?



Een groot deel van het online delen van content gaat via Dark Socials (volgens onderzoeksbureau Radium zelfs 84%)

Onze doelgroep zit er al en ze delen er veel content



Volgens een studie gedaan door Vogue Business in januari 2020 is het veelal Gen Z (geboren mid jaren 90 tot begin 2010) die gebruik maakt van Dark Socials.

Onderzoek van BusinessInsider laat daarnaast zien dat een groot deel van Gen Z gebruikers social media achter zich laat, waarbij vooral Facebook een grote opdonder krijgt. Veel kansen dus en zeker als je je beseft dat daar bovenop nog het feit komt dat Gen Z 40% van de totale globale consumptie omvat.

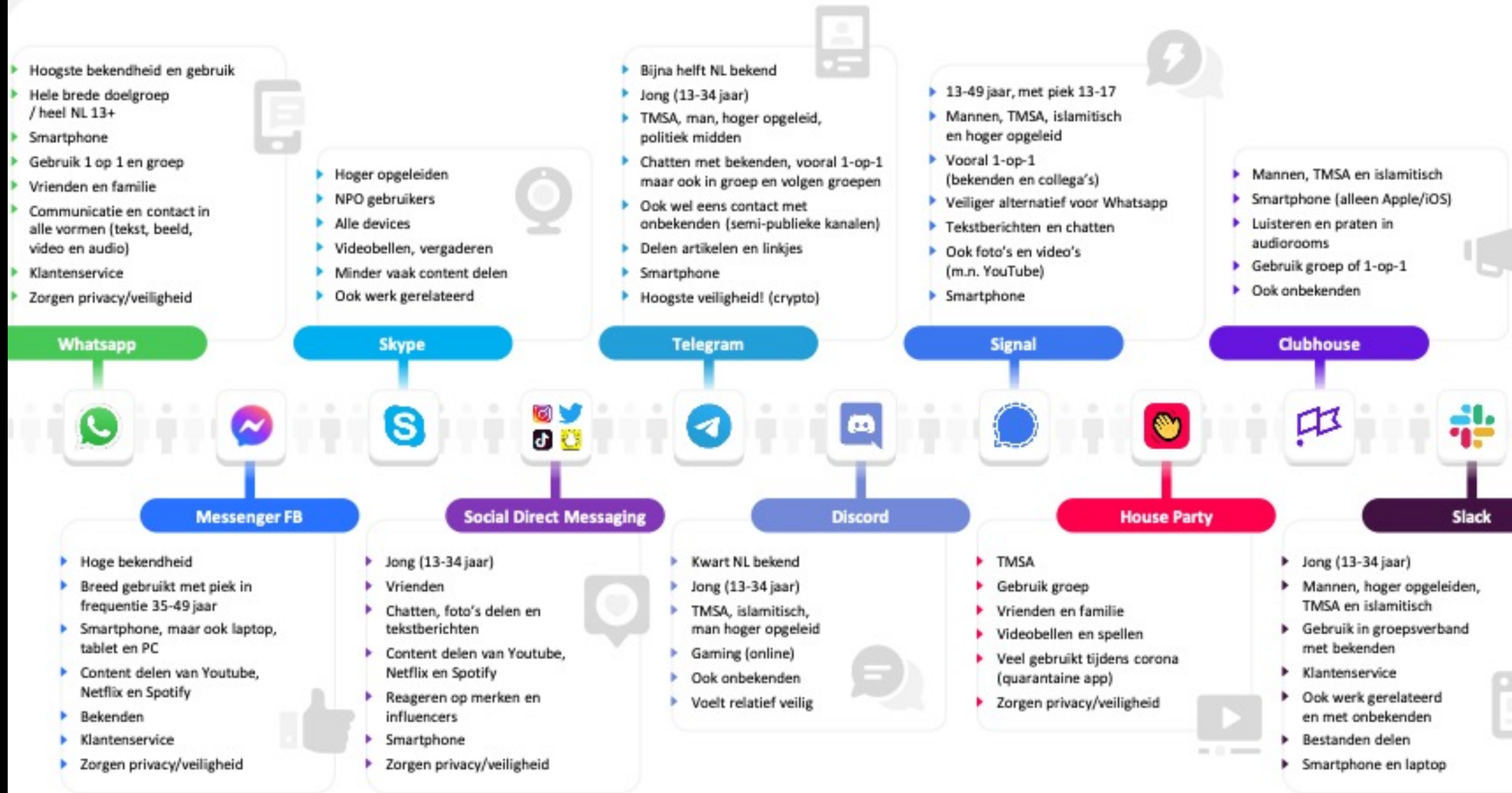
Dark Socials zijn jong



We merken dat mensen met een migratieachtergrond en bepaalde politieke kleuren hoger vertegenwoordigd zijn op deze platforms.

Op Dark Socials zitten ook doelgroepen die wij als publieke omroep moeilijk bereiken

Wie gebruiken welke Dark Socials?



TMSA-achtergrond: Turks, Marokkaans, Surinaams, Antilliaans

Bron: rapportage gebruikersonderzoek dark socials (DirectResearch 21 april 2021)

Resultaten gebruikersonderzoek

Gebruikers met TMSA-achtergrond gebruiken enkele platforms (zoals Telegram en Discord) vaker dan gemiddeld

Platforms als Signal en Discord worden als veiliger beschouwd dan platforms als Telegram, Facebook of Houseparty.

18 t/m 34-jarigen gebruiken over het algemeen vaker dark socials. 50-plussers en lager opgeleiden gebruiken de platforms juist minder vaak dan gemiddeld.

Whatsapp en Messenger worden in absolute aantallen het meest gebruikt en onder alle leeftijden

Corona heeft gebruik van gesloten sociale media gestimuleerd



Innovatie

Vergelijkingen functionaliteiten platforms

Functionaliteiten	Telegram	Whatsapp	Signal	Discord
Max. grootte van de groep	200.000	256	geen	200.000
Zendkanaal	ja	nee	nee	ja
Privegroep	ja	ja	ja	ja
Openbare groep	ja	nee	ja	nee
Webapplicatie via PC	ja	ja	ja	ja
Webapplicatie via mobiel	ja	ja	ja	ja
Gratis	ja	ja	ja	ja
Berichten inplannen	ja	nee	nee	ja(admin)
Privacy deelnemers				
Telefoonnummer afgeschermd	ja	nee	ja	ja
Profielfoto afgeschermd	ja	nee	ja	ja
Blokken en verwijderen deelnemers	ja	ja	ja	ja
Twee factor authenticatie	ja	nee	ja	ja
Berichten encrypted?	ja	ja	ja	ja
Contentopties				
Video delen	ja	ja	ja	ja
Foto delen	ja	ja	ja	ja
Poll maken	ja	nee	nee	ja
Gifs delen	ja	ja	ja	ja
Quizvragen maken	ja	nee	nee	ja
In app preview van video	ja	ja	ja	ja
Schermdelen	nee	nee	nee	ja
Content afschermen (expliciet)	deels	nee	ja	ja
Pinnen/favorieten content	ja	ja	ja	ja
Mentions	ja	ja	ja	ja
Emoji/stickers maken	ja	nee/ja	ja	ja
Content terugzoeken	ja	ja	ja	ja
Comment/threadoptie (bij zendkanaal)	ja	nee	nvt	nee

Innovatieprojecten



- WhatsApp, Telegram: Tour de France (NOS)
- WhatsApp. Emoji Outcast (VPRO)
- WhatsApp. What's Up luisteronderzoek (KRO-NCRV)



- Discord: NPO3 op Discord (NTR)
- Discord: Klokhuis (NTR)



- Telegram: Maandverbond (VPRO)
- Telegram: Club Clit (HUMAN)
- Telegram: Villamoord (KRO-NCRV)
- Telegram #stopshaming (KRO-NCRV)
- Telegram #liferules (EO):
- Telegram: Antivaxxers (KRO-NCRV)



Rapportage NPO Gebruikersonderzoek Dark Socials
Verschillende dark socials: Uncovering dark socials (KRO-NCRV)

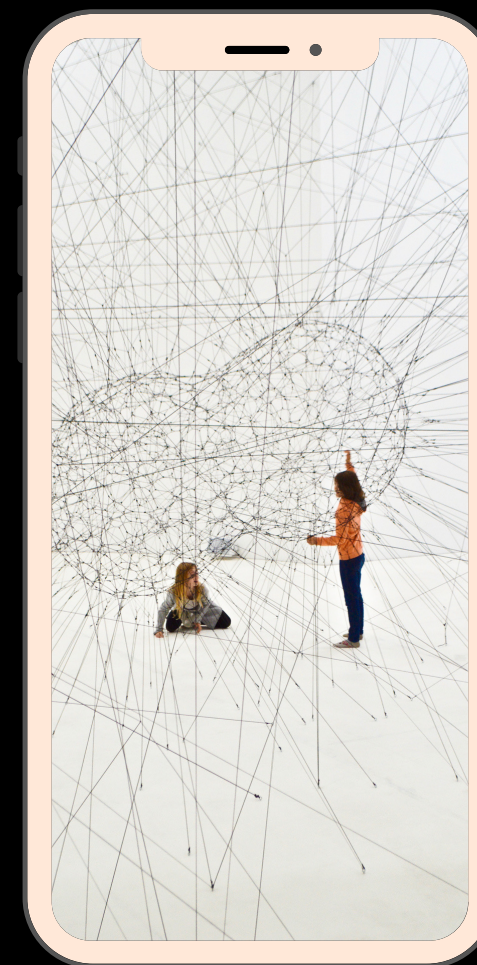
Learnings



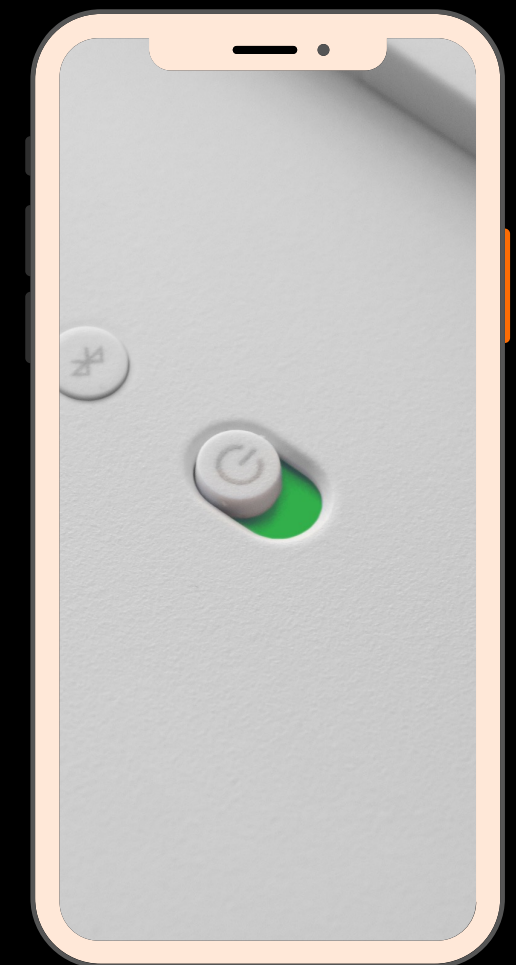
Bereik & kwaliteit



Learnings per platform



Meten



Algemene voorwaarden



Innovatie



Bereik en kwaliteit

- **Bereik** van communities Dark Socials is beperkt: Maandverbond bereikte met 28 groepen in totaal zo'n 3300 mensen die meer dan 20.000 views op content verzorgden. De Discord van NPO3 had binnen een maand 3000 gebruikers. Andere communities hadden slechts enkele honderden deelnemers. Wel is het mogelijk om via andermans dark social-kanalen en groepen bijvoorbeeld artikelen te verspreiden.
- **Kwaliteit.** De kwaliteit van het contact met gebruikers is echter wel groot. Bij Maandverbond raadt 97% het bijvoorbeeld aan anderen aan. Deelnemers van Life Rules waardeerden deelname met een 8 en van Maandverbond met een 8,5. Bij Club Clit gaven deelnemers een 8 voor het 'gehoord worden door mediamakers'.
- **Impact.** Deelnemers zijn zeer enthousiast over communities: impact is hoog. Bij Life Rules (EO) zegt 80% bijvoorbeeld iets nieuws te hebben opgestoken. 86% van de gebruikers van Maandverbond zegt hetzelfde.
- **Veilig.** Deelnemers voelden zich doorgaans veilig om over intieme zaken te praten bij Club Clit en Maandverbond. Alleen bij #stopshaming wilde de doelgroep dat niet op Telegram, omdat het medium voor hen een slechte naam had.



Whatsapp voordelen

- **Iedereen heeft het:** Vrijwel iedereen heeft het en je kunt makkelijk publiceren via de verzendlijsten. (villamoord)
- **Wel verzendlijsten.** Op WhatsApp heb je verzendlijsten en tot 256 abonnees is het gratis. Maar als je meer abonnees hebt heb je een bedrijfsaccount nodig. Volgens Watermelon betaal je momenteel bij een bedrijfsaccount 0,09 cent per bericht, per abonnee (inkomende berichten zijn gratis). Stel je community wordt binnen enkele jaren populair en je hebt 10.000 abonnees dan moet je 900 euro betalen per bericht dat je verstuurt. Kortom, dat is niet toekomstbestendig. (villamoord)
- **Bruikbaar voor onderzoek.** Bijvoorbeeld kwalitatief luisteronderzoek naar moods. Vooral handig omdat bijna iedereen het heeft (WhatsUp)



Innovatie



Whatsapp nadelen

- **Risico geblokkeerd te worden.** Je zou een systeem van verzendlijsten kunnen maken met maximaal 250 personen per lijst. Je loopt dan wel risico door WhatsApp geblokkeerd te worden.
- **Grote animo leidt tot vertragingen.** Daardoor minder geschikt voor realtime toepassingen (tour de France).
- **Er zit een cap op het aantal te versturen berichten.** Maximum van 4000 berichten per nummer per dagdeel. Dus problematisch bij een lang verhaal. (emoji outcast)
- **Geen discussie/forum.** Een ander nadeel van WhatsApp is dat er in de verzendlijsten niet echt een infrastructuur is voor discussie op berichtniveau.
- **Plaatje delen via WhatsApp met link naar een site werkt niet.** Alleen het plaatje wordt gedeeld en niet de link (uncovering dark socials)



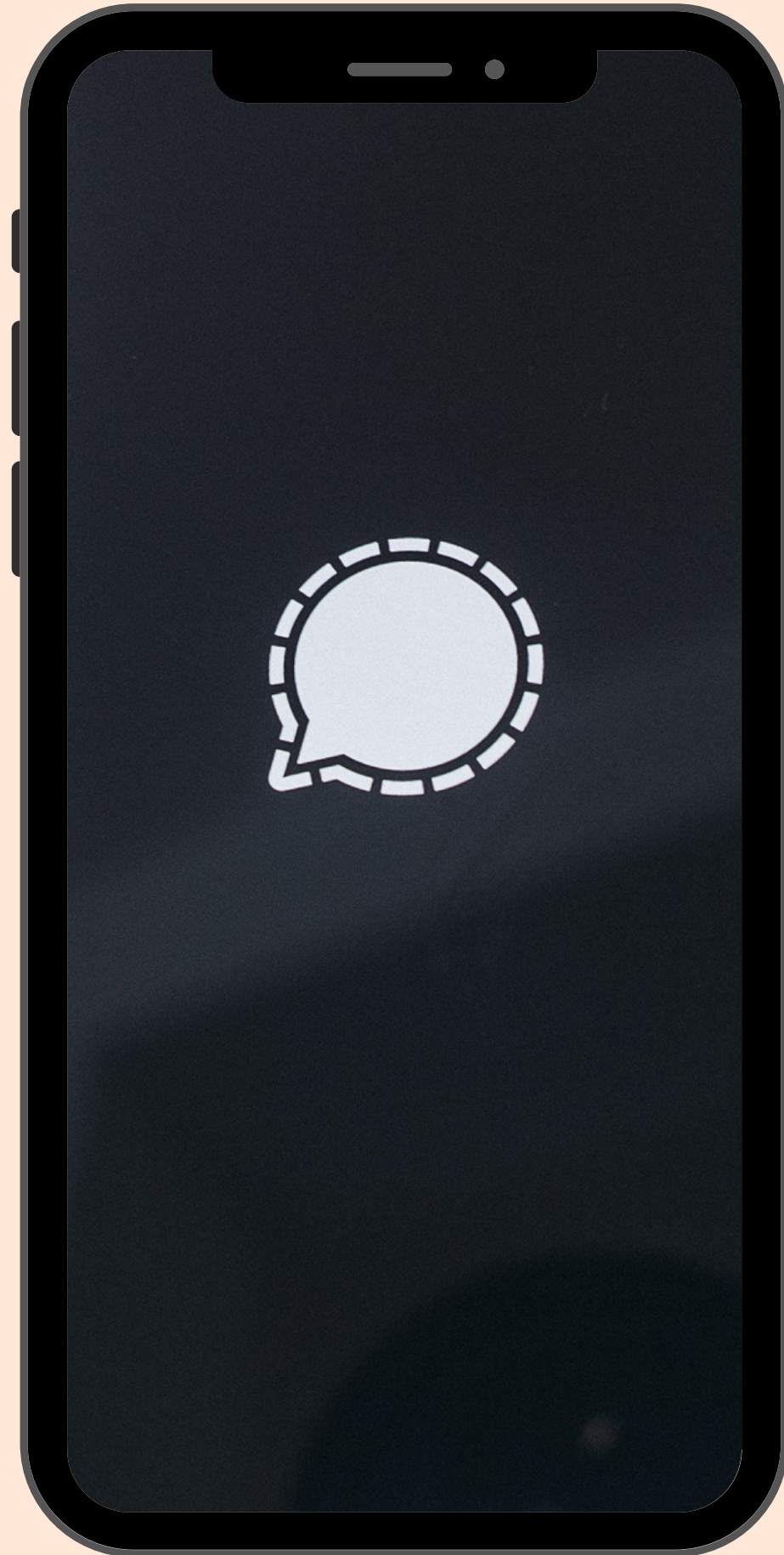
Telegram voordelen

- **Grote kanalen:** Je kunt publicatiekanalen openen t/m 100.000 abonnees en er zijn ontzettend veel extra features, tools en bots.
- **Grote video's posten.** Op Telegram kun je bijvoorbeeld hoge kwaliteit video's posten en ook weer downloaden. Dit is de reden waarom sommige mensen Telegram gebruiken als 'We Transfer'.
- **Kanaal versus groep.** Het verschil tussen een Telegramkanaal en een Signalgroep is dat in een kanaal alleen de eigenaar berichten kan publiceren, terwijl in de Signalgroep iedereen berichten kan plaatsen. Dit maakt dat een Telegramkanaal uitermate geschikt is als publicatiemedium, net als een verzendlijst op WhatsApp.
- **Discussie/forum.** Het voordeel van een kanaal op Telegram is dat je per bericht kunt reageren en ook onderling discussiëren. Dat kan op een verzendlijst van WhatsApp weer niet. Verder kun je ook los van de berichten met elkaar in gesprek gaan op de discussiegroep.
- **Gemakkelijk in te richten.** Telegram is het makkelijkst technisch in te richten, in vergelijking met Whatsapp en Facebook Messenger (Tour de France)
- **Tools.** Er zijn tools voor het managen van de community, zoals bijvoorbeeld Chainfuel Botler. <https://www.chainfuel.com/>. Je kunt hiermee users bannen en reacties belonen met punten.
- **Chatbot.** op Telegram kun je redelijk eenvoudig zelf een chatbot maken, bijv. via FlowXO <https://flowxo.com/>



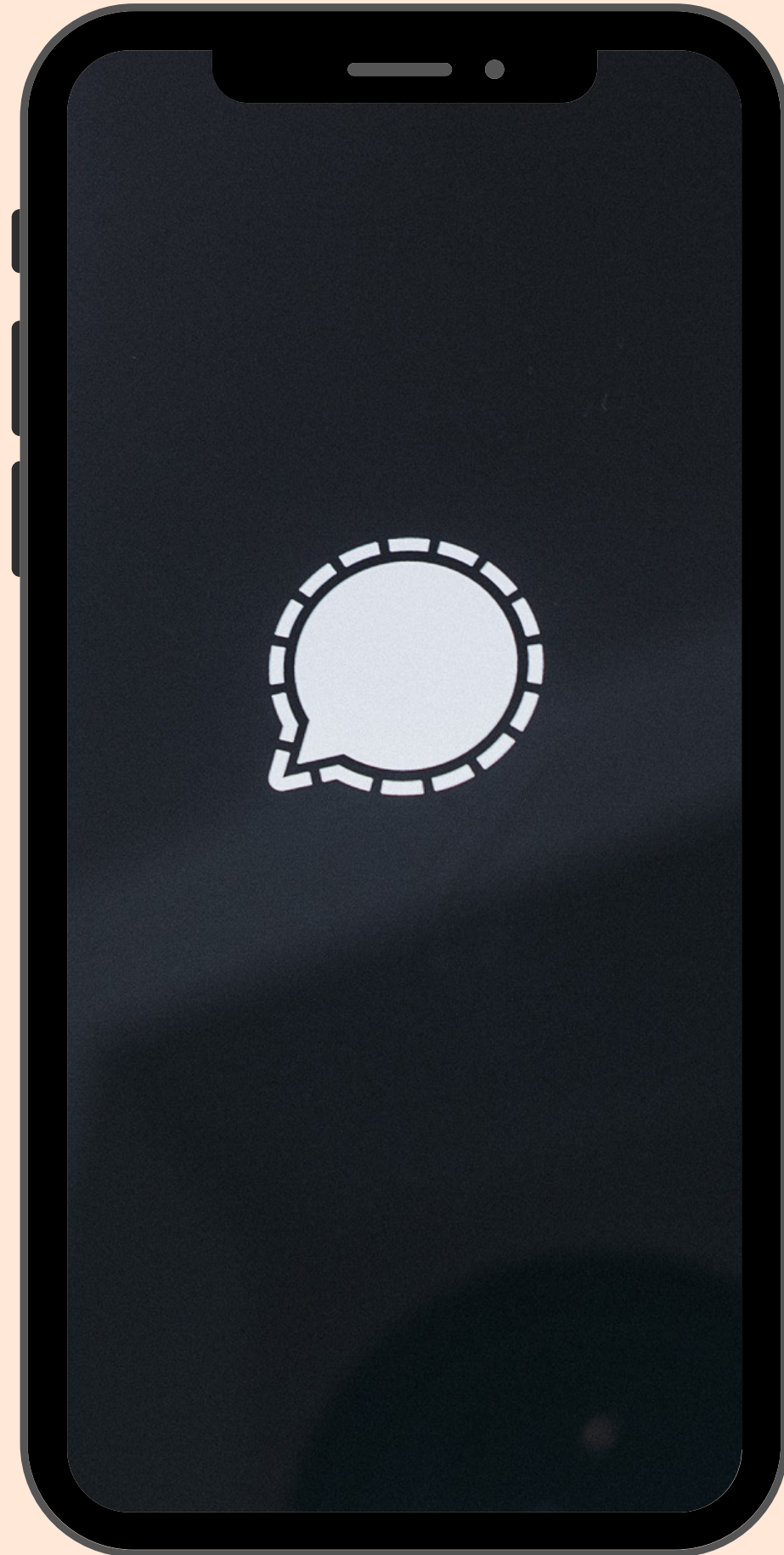
Telegram nadelen

- **Laag aantal dagelijkse gebruikers.** Het aantal dagelijkse gebruikers van Telegram is laag in vergelijking met WhatsApp en het zijn voornamelijk mannen. Mogelijk maakt dat Telegram teveel niche.
- **Slechte naam.** Telegram krijgt een steeds slechtere naam. Het is ook de thuisbasis van extreem rechts, exposers en antivaxxers.
- **Shaming.** Telegram is juist het platform waar de jonge meiden getreiterd, geshamed en ge-exposed worden.
- **Analytics** voor eigen communities in Telegram zijn nog vrij beperkt (en niet te exporteren). Ook externe tool Popsters meet bijv niet aantal reacties. (MVB groei)



Signal voordelen

- **Privacy-vriendelijk.** Berichten worden standaard versleuteld. Er wordt geen data verzameld van gebruikers. Het is open-source (geen Facebook). Signal wordt gezien als het privacy-vriendelijke alternatief voor WhatsApp. (Villamoord)
- **Geautomatiseerde communicatie mogelijk.** Via de Signalbot kan wel geautomatiseerde communicatie plaats vinden. Er is één aanbieder CoRover (een Start-Up) <https://corover.ai/products/signal-bot/> (Villamoord)



Signal nadelen

- **Geen publicatiemogelijkheid.** Het is niet mogelijk om een uitgelicht verhaal te vertellen aan een grote groep mensen. (Villamoord)
- **Geen verzendlijsten.** Het is op Signal niet mogelijk om een verzendlijst te maken. Dus je kunt niet één bericht naar meerdere mensen sturen (behalve in een groep, vergelijkbaar met Whats'app) (villamoord)
- **Geen discussie/forum.** De reacties op een bericht zijn niet geordend per bericht en dus lopen de reacties door elkaar heen. (Villamoord)



Discord voordelen

- **Behoeft bij jongeren.** Er is een behoefte bij jongeren (15-25) aangetoond om hier een community te vormen rond NPO3.
- **Privacy-vriendelijk.** Om te joinen hoef je bij Discord geen leeftijd, woonplaats of andere gegevens in te vullen.
- **Goed te modereren.** Voor Discord zijn veel verschillende bots beschikbaar die het mogelijk maken de moderatie deels te automatiseren.
- **Goed op te schalen.** Via (premium-)bots is het goed mogelijk Discord op te schalen met beperkte redactie-inzet.



Discord nadelen

- **Weinig informatie over leden.** Om te joinen hoef je bij Discord geen leeftijd, woonplaats of andere gegevens in te vullen. Het is hierom lastig te achterhalen hoe oud je community gemiddeld is, voor wie je de content maakt en hoe waardevol ieders mening is.
- **Relatief weinig bereik ten opzichte van veel redactie-uren.** Ervaring is dat er tot nu toe vrij veel tijd geïnvesteerd dient te worden om de community levendig te houden.

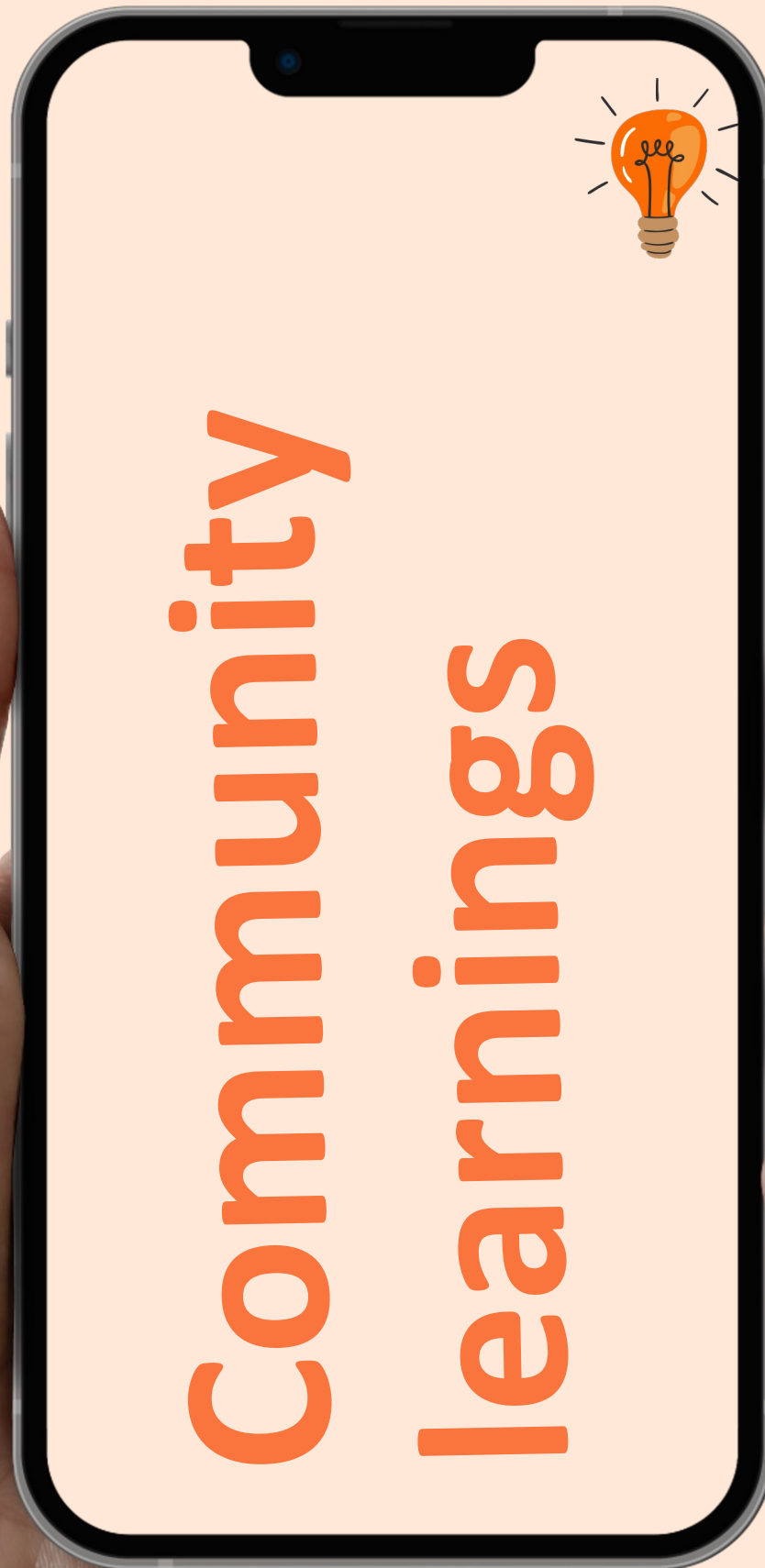


Facebook messenger

- Tegenvallend aantal aanmeldingen. Messenger aanmeldingen waren verrassend weinig (Tour de France).
- Weinig ervaringen. Er is de afgelopen periode weinig met Messenger getest.



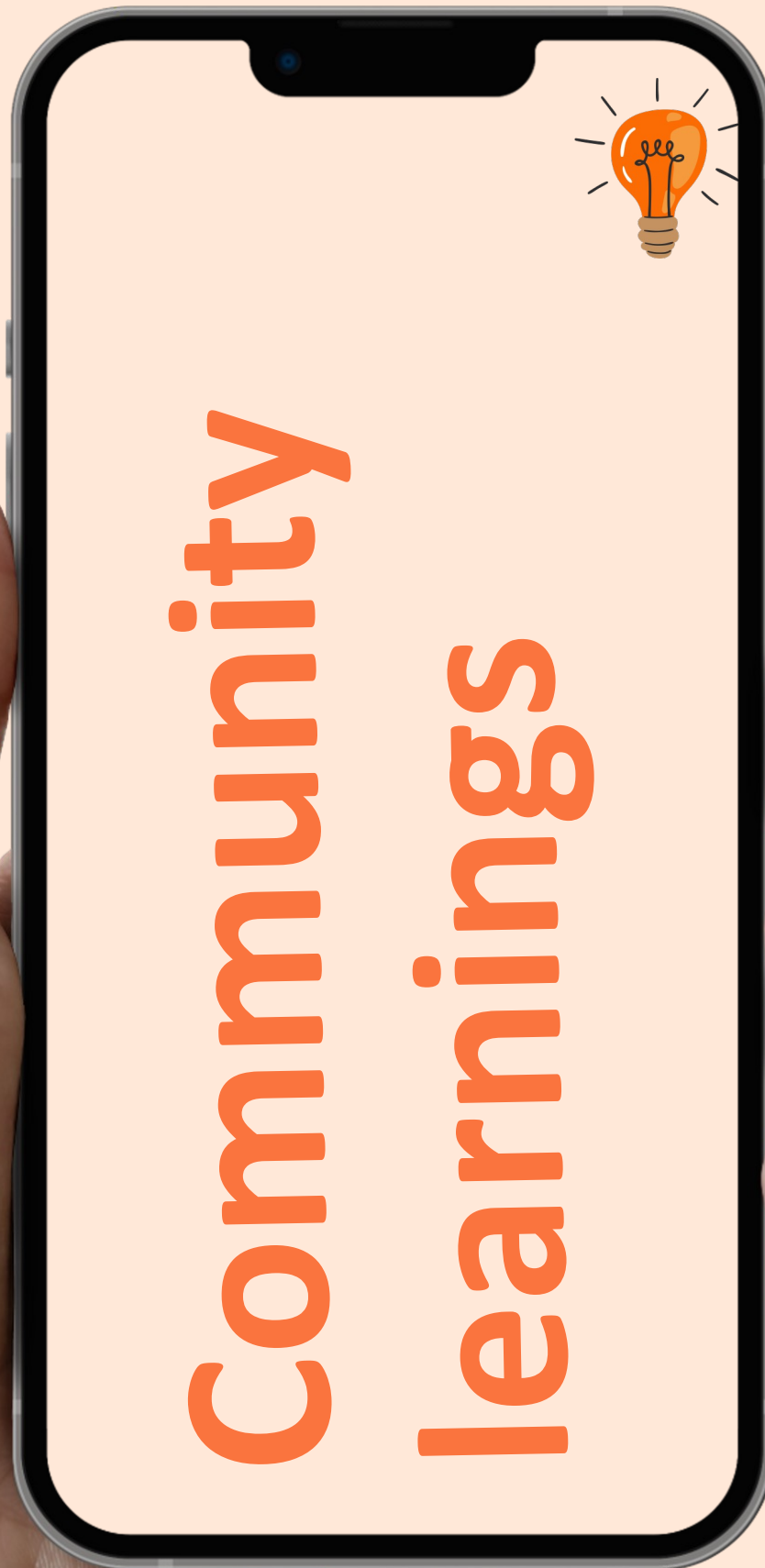
Innovatie



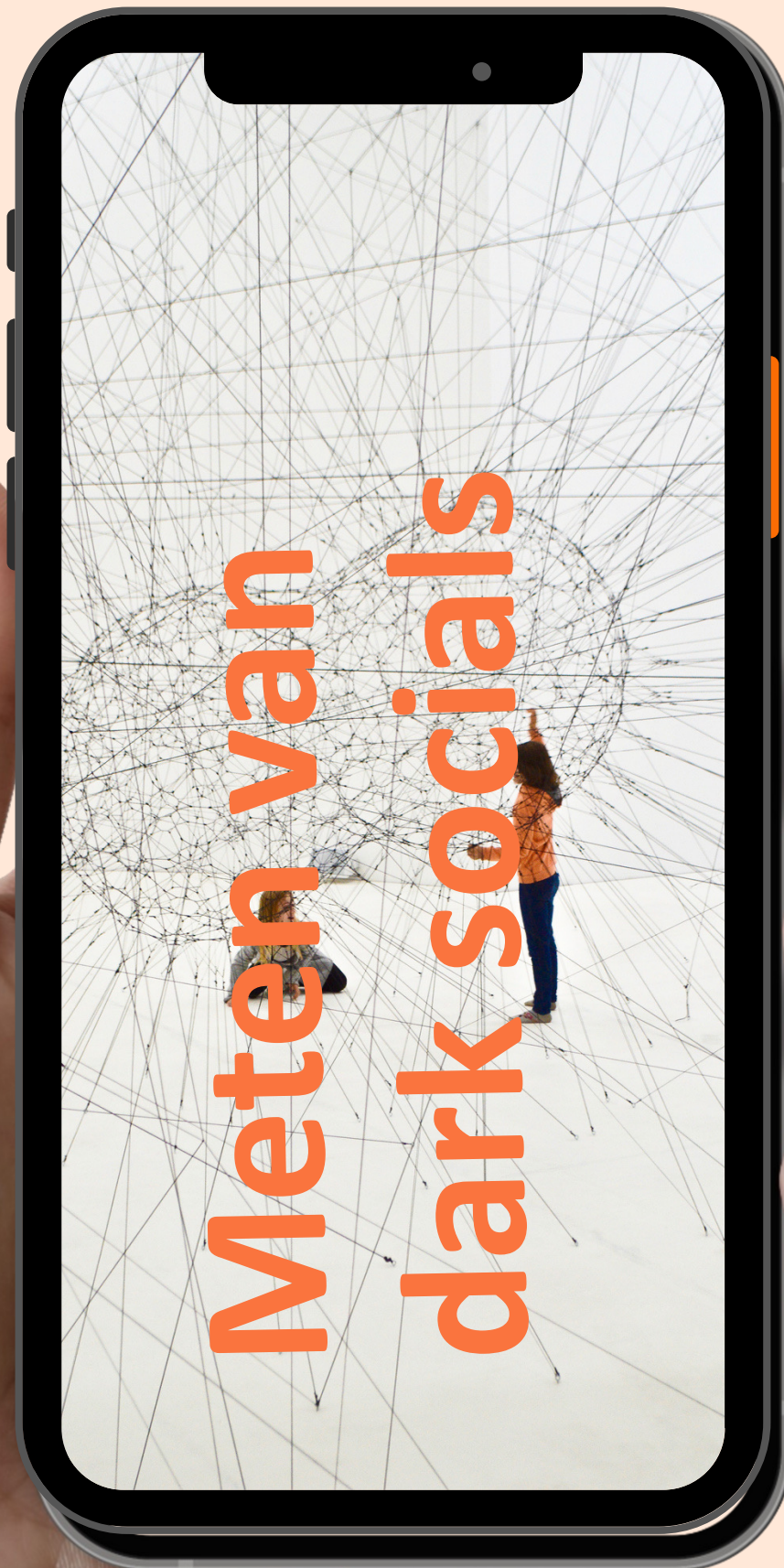
Omroepen hebben geëxperimenteerd met communities in Telegram en Discord. In de communities werd content aangeboden en daaromheen actief het gesprek met de doelgroep aangegaan. Dat leidde tot een aantal inzichten.



Innovatie



- **Onboarding.** Het is handig om alvast heldere 'on boarding' neer te zetten in je community voor binnenkomende deelnemers, en af en toe 'warmhoud-content' te publiceren tot aan start project. (MVB groei)
- **Aanspreekbaarheid redactie.** Het werkt goed om als redactie binnen je community aanspreekbaar te zijn. (MVB groei)
- **Verwarring.** Bij Telegram is de koppeling channel en discussion group vereist om commenting in channel mogelijk te maken. Dit kan echter verwarrend werken voor deelnemers, omdat zij ook los lid kunnen worden van de discussion group. Wij hebben dit ontmoedigd door de discussion groups te hernoemen naar 'admin'. (MVB groei)
- **Content beschikbaar houden.** Na afloop van het project hebben we (na een uitlooptijd en aankondiging) de discussion groups losgekoppeld. Zo blijft wel alle gepubliceerde content beschikbaar voor de deelnemers, maar kunnen zij niet meer reageren. (MVB groei)
- **Invloed.** Telegram is een geschikte plek om een community op te richten waarin de doelgroep actief vragen stelt en actief invloed kan uitoefenen op de content die gemaakt wordt. (CC validatie)
- **Interactie** stimuleer je door specifieker te zijn over welke thema's het gaat en wat meer sturing te geven aan je vraag (Bijv. via een poll). (cc validatie)
- **Reageren.** Je stimuleert mensen om op elkaar te reageren door bijvoorbeeld een ervaring van een deelnemer uit te lichten, door de presentatrice dit te laten benoemen in een kort item in selfiemodus.
- Een **communitygevoel** creëer je door ad hoc te werken en dus snel te reageren op wat er in de groep gebeurt
- **Persoonlijke verhalen** vanuit de presentator zorgen eveneens voor een community-gevoel
- **Commitment** zo'n 20% is erg gecommitteerd en kijkt, luistert en reageert dezelfde dag. (life Rules)
- **Uitnodigen.** Het werkt goed om een deelbare link te hebben naar je community, dit is een toegankelijke manier om vrienden uit te nodigen voor de groep.
- **Intieme onderwerpen.** Het is mogelijk om een intiem onderwerp te bespreken in een Telegramgroep, mits er ruimte is voor interactie
- **Band tussen publiek en makers.** Door interactie krijgen deelnemers een betere band met mediamakers
- **Live Audio chat.** Live Audio Chat is niet aantrekkelijk, omdat de doelgroep graag terugluistert/kijkt en de meerwaarde van live kijken niet ziet



Een belangrijk kenmerk van dark socials is dat je bereik, views of engagement niet kan meten, zoals je dat wel kan bij open socials als Facebook, Instagram of Tiktok. Door middel van bepaalde trucs of workarounds kun je toch iets van bereik meten of afleiden. In experimenten van Pointer (KRO-NCRV) zijn een aantal van die methoden getest.

Trucs om dark socials wel te meten



- **Veel dashboards niet geschikt.** Dashboards als Crowdtangle en Trendolizer werken goed met open socials maar bleken niet geschikt om bijvoorbeeld Telegram te volgen (antivaxxers)
- **Een plaatje met link of (youtube-)video meesturen, zodat je clicks kan meten.** Link meesturen werkt niet: in whatsapp kun je bijvoorbeeld geen plaatje van een link voorzien. Je kunt wel een youtube-video delen en dan via de views aflezen waar die vandaan komen. Dat werkt erg goed bij Telegram, maar helaas wordt Whatsapp minder goed gemeten.
- **Metten met behulp van een UTM-link naar artikel met daarin de video, zodat je clicks kan meten.** Dit leverde weer minder clicks op dan het direct verspreiden van de video. (uncovering dark socials)
- **GetSocial.io en ShareThis** meten het verkeer via deelknoppen, via reactieknoppen, via meetbare afbeeldingen, via copy/paste URL, en via de API van verschillende social media. Wat hierbij opvalt is dat de bezoekers van de site de deelknoppen nauwelijks gebruiken maar wel veel gebruik maken van URL copy/paste en op deze manier artikelen delen. Twijfel of de betaalde tool GetSocial genoeg informatie toevoegt om op wekelijkse basis te gebruiken. (99 dollar per week) (uncovering dark socials)
- **De Madrigal-methode** leidt dark social-bereik af van 'direct traffic' in Google Analytics. Het bezoek dat via open social media komt, via zoekmachines of via de Home wordt hiervan afgetrokken. Google Analytics geeft dan een basisinzicht hoeveel van het verkeer naar de site dark social is. (uncovering dark socials)



Innovatie

Platformselectie

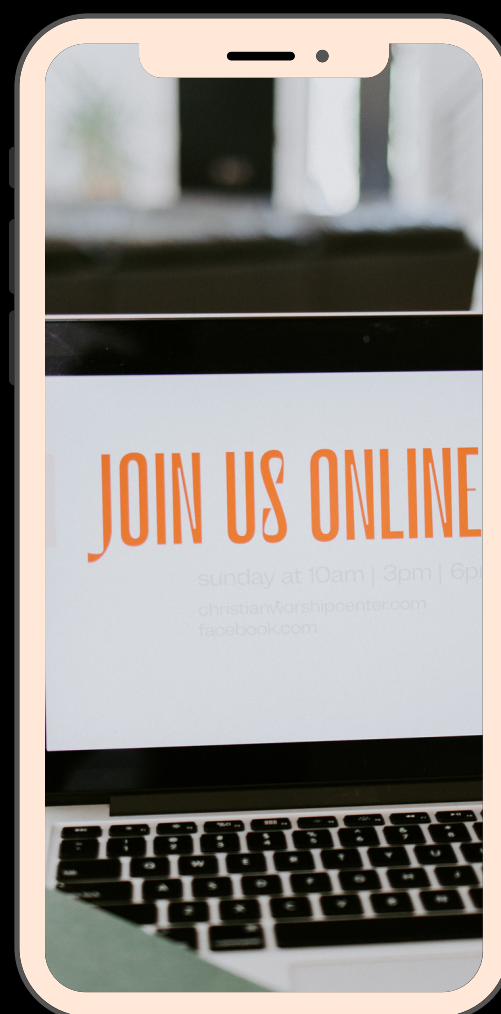
Goedkeuring van nieuwe platformen geschiedt volgens de beleidslijn platformselectie van de NPO. Wij toetsen nieuwe platforms dus altijd tegenover de criteria van deze beleidslijn.

- Whatsapp is reeds een goedgekeurd platform
- Telegram: in de algemene voorwaarden van Telegram staan geen dingen die conflicteren met NPO-beleid.
- Telegram: laatste tijd wel regelmatig negatieve publiciteit in de pers.
- Telegram en Discord voldoen aan het NPO-minimum van relevant bereik (13% van de Nederlanders tussen 13-80 jaar volgens Newcom 2021).
- Discord: algemene voorwaarden lijken voorlopig geen grote blokkades op te werpen voor goedkeuring. Ook qua imago is Discord niet heel problematisch (alhoewel hier natuurlijk ook twijfelachtige groepen zitten).



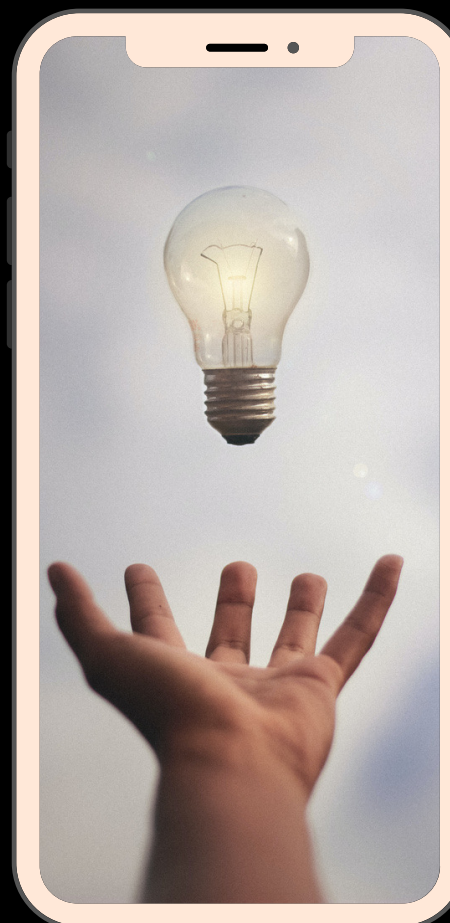
Innovatie

Kansen voor de publieke omroep met Dark Socials



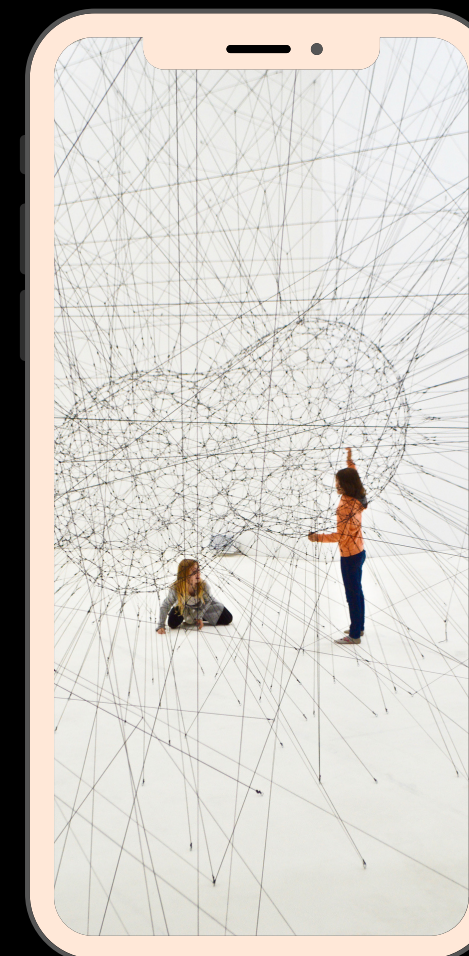
Dark Socials lenen zich goed om kwalitatieve communities te organiseren rond een onderwerp. Deelnemers zijn bijna altijd zeer enthousiast over gemeenschappen rond een thema, waardoor impact hoger is (Club Clit, maandverbond, Life rules)

Communities rond een titel of merk.



Feedback van doelgroep

Via communities krijgen redacties een beter beeld van wat er leeft bij hun doelgroep en wat hun reële contentbehoefte is (Club Clit, NPO3 Discord).



Actief verspreiden via Dark Socials

Een actieve verspreiding van journalistieke artikelen via WhatsApp en Telegram zou voor een relevante toename kunnen zorgen van het aantal bezoekers, vooral in de jongere doelgroep. " (uncovering dark socials)



Innovatie

DARK SOCIALS LEARNINGS

NPO Innovatie