
Wat vinden jullie daarvan?

Een conversatieanalytisch onderzoek naar hoe voorzitters interactie uitlokken in video-gemedieerde vergaderingen.

What do you think of that?

A conversational research of how chairpersons provoke interaction in video-mediated meetings.

Lars Kruijs

Studentnummer: 1062080

Masterscriptie – Communicatie & Beïnvloeding

Thema 18: Digitale interactie

Aantal woorden: 11696

Datum: 19 augustus 2022



Radboud Universiteit Nijmegen

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie “Wat vinden jullie daarvan: een conversatieanalytisch onderzoek naar hoe voorzitters interactie uitlokken in video-gemedieerde vergaderingen.” Het onderzoek is onderdeel van de master Communicatie & Beïnvloeding van de Radboud Universiteit Nijmegen. Van februari 2022 tot en met augustus 2022 heb ik met veel enthousiasme aan het onderzoek gewerkt. Het onderzoek was een interessante uitdaging, omdat de conversatieanalyse een onbekende onderzoeksmethode voor mij was.

Ik wil graag in het bijzonder mijn begeleider bedanken voor haar begeleiding en ondersteuning gedurende het onderzoek. Door de fijne samenwerking heb ik vaak op een effectieve wijze met haar kunnen sparren over de scriptie. Ook wil ik KLM en de deelnemers van de videovergaderingen bedanken voor het beschikbaar stellen van opnamen voor het onderzoek. Tot slot bedank ik de tweede beoordelaar voor de beoordeling van deze scriptie. De genoemde personen hebben mij geholpen deze scriptie tot een goed einde te brengen; mijn dank is groot.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Lars Kruijs

Woerden, augustus 2022

Abstract

Het is waarschijnlijk dat de mogelijkheid tot thuiswerken en de bereidheid om online vergaderingen te gebruiken ook na de coronapandemie blijven bestaan. Hierdoor is behoefte aan een beter begrip van interactie via een videoverbinding en de mogelijke uitdagingen ervan.

In dit onderzoek wordt beschreven hoe voorzitters in videovergaderingen interactie uitlokken in termen van beurtwisseling en sequentiële organisatie en hoe andere gespreksdeelnemers hierop reageren. Voorzitters worden geconfronteerd met de complexiteit om interactie in videovergaderingen te organiseren, omdat deelnemers minder gemotiveerd zijn bij een videovergadering dan bij een *face-to-face* vergadering (Kuzminykh & Rintel, 2020). Daarnaast blijkt dat gespreksdeelnemers moeite hebben met het nemen of vasthouden van een beurt (Van Braak et al., 2021).

Om inzicht te krijgen in hoe voorzitters interactie uitlokken in videovergaderingen is een conversatieanalytisch onderzoek uitgevoerd. Een conversatieanalyse is het meest geschikt, omdat deze onderzoeksmethode principes van gespreksorganisaties bestudeert waarmee de deelnemers aan een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen (Mazeland, 2003).

Uit het onderzoek blijkt dat voorzitters de-huidige-spreker-kiest-volgende-techniek op twee verschillende manieren inzetten, namelijk met een vraag aan één specifieke volgende spreker en een vraag aan één niet-specifieke volgende spreker. Vragen aan één specifieke volgende spreker lijken uiteindelijk beter te werken en niet tot interactionele problemen leiden.

Een belangrijke beperking van het onderzoek is de mogelijke invloed van de aanwezigheid van de onderzoeker. Ondanks dat de deelnemersrol van de onderzoeker nihil is, kan de aanwezigheid invloed hebben op het gedrag van de gespreksdeelnemers. Een aanbeveling is om in vervolgonderzoek vergaderingen op te nemen zonder de aanwezigheid van de onderzoeker. Ook is het interessant om in vervolgonderzoek andere methoden van het uitlokken van interactie te bestuderen, zoals: een verzoek, vervolgvraag, uitnodiging of aanbod.

Kernwoorden: conversatieanalyse, videovergaderingen, beurtwisseling, sequentiële organisatie, video-gemedieerde interactie

Contents

Abstract	3
1. Introductie	5
2. Achtergrond	6
2.1 Structuren van mondelinge interactie	6
2.2 Interactie in vergaderingen	10
2.3 Belang van het onderzoek	11
3. Methode	13
3.1 Soort onderzoek	13
3.2 Data	13
3.3 Methode van analyseren	15
4. Analyse	16
4.1 Huidige-spreker-kiest- <i>specifieke</i> -volgende-techniek	16
4.2 Huidige-spreker-kiest- <i>niet specifieke</i> -volgende-techniek	24
5. Conclusie	37
6. Discussie	39
Literatuurlijst	43
Bijlage 1: Transcriptieconventies	46
Bijlage 2: Informatiedocument en toestemmingsformulier	48
Bijlage 3: Ethische checklist	50
Bijlage 4: Fragmenten	54

1. Introductie

De coronapandemie heeft tot een toename van het gebruik van videovergaderingen geleid (Karl et al., 2021), waardoor video-gemedieerde interactie (VMI) niet meer weg te denken is uit de huidige maatschappij. Door middel van VMI wordt *face-to-face* contact verminderd, wat de kans op verspreiding van het coronavirus verkleint (Shaw et al., 2020). Het programma Zoom had ongeveer 10 miljoen dagelijkse gebruikers in 2019, maar door de pandemie was dit aantal in april 2020 gestegen tot 300 miljoen (Evans, 2020). Ook Microsoft Teams en Google Meet zagen door de coronapandemie een stijging in dagelijkse gebruikers (Peters, 2020). Tijdens de uitbraak van het coronavirus zijn programma's als Zoom, Microsoft Teams en Google Meet voornamelijk als communicatietool in professionele contexten gebruikt (Aknuranda et al., 2021). Door het thuiswerken zijn organisaties genoodzaakt om over te schakelen van fysieke vergaderingen naar online vergaderingen, zodat de communicatie tijdens de werkzaamheden wordt gewaarborgd.

De toename van het gebruik van videovergaderingen kent verschillende uitdagingen. Zo klagen Zoom-gebruikers over *Zoom fatigue*; het gevoel van mentale en fysieke vermoeidheid door videovergaderingen, waardoor gebruikers moeite hebben om bij de vergadering te blijven en interactie wordt beperkt (Wasser et al., 2020). Kuzminykh en Rintel (2020) onderzochten *multitasking* en de betrokkenheid van deelnemers tijdens videovergaderingen. Uit het onderzoek van Kuzminykh en Rintel (2020) blijkt dat deelnemers minder gemotiveerd en betrokken zijn om deel te nemen aan een videovergadering dan aan een *face-to-face* vergadering. Hierdoor is de participatie aan een videovergadering minder. Met name deelnemers die hun webcam uit hadden staan, hadden een lage betrokkenheid. Van Braak et al. (2021) concludeerden uit hun onderzoek naar hoe huisartsen in opleiding participeren in reflectiesessies in Zoom, dat gespreksleiders (leraren) het uitdagend vinden om de sessies te faciliteren. Gespreksleiders moeten namelijk hard werken om een discussie op gang te brengen, omdat de gespreksdeelnemers moeite hebben met het nemen of vasthouden van een beurt. Daarnaast is het vaak niet duidelijk wie de gespreksleider als volgende spreker selecteert. Dit komt met name omdat non-verbale middelen om de volgende spreker te selecteren, zoals een wederzijdse blik, beperkt zijn in online meetings.

Omdat het waarschijnlijk is dat de mogelijkheid tot thuiswerken en de bereidheid om VMI-vormen te gebruiken ook na de pandemie blijven bestaan, is behoefte aan een beter begrip van interactie via een videoverbinding en de mogelijke uitdagingen binnen VMI. Dit onderzoek richt zich op VMI in een organisationele context, namelijk videovergaderingen.

2. Achtergrond

2.1 Structuren van mondelinge interactie

Mondelinge interactie kent verschillende onderliggende structuren of mechanismen waaraan deelnemers zich oriënteren. Beurtwisseling en sequentiële organisatie zijn structuren die voor dit onderzoek het meest van belang zijn (Ten Have, 2006). Beurtwisseling heeft betrekking op sprekerswisseling tijdens een gesprek. Van tevoren is niet vastgelegd wie wat gaat zeggen en wanneer, waardoor gespreksdeelnemers dit ter plekke moeten regelen (Mazeland, 2003). In gesprekken is het belangrijk om ruimte te krijgen om te spreken terwijl er door anderen geluisterd wordt. In *face-to-face* conversaties regelen deelnemers van moment tot moment wie de volgende spreker is. Bij elke beurt bepalen sprekers dit op lokaalniveau (Huisman, 2000). Deze beurtwisseling regelen sprekers met een mechanisme dat het beurtwisselingssysteem wordt genoemd. Dit systeem bestaat uit beurtopbouwseenheden en beurttoewijzingscomponenten.

Sprekers brengen beurtwisselingen tot stand door in het gesprokene zelfstandige beurtopbouwseenheden (BOE) te onderscheiden (Ten Have, 2006). Wanneer een spreker met een beurtopbouwseenheid begint, proberen andere gespreksdeelnemers te bepalen met wat voor type beurtopbouwseenheid wordt gesproken. Voorbeelden hiervan zijn: een éénwoorduiting, een enkelvoudige zin of een samengestelde zin. Met behulp van het toekennen van deze typeringen kan worden bepaald wanneer de huidige spreker klaar is en dus van beurt kan worden gewisseld (Mazeland, 2003). Het punt waarop mogelijk van beurt gewisseld kan worden, wordt het mogelijke voltooiingspunt (MVO) genoemd.

Een ander belangrijk begrip met betrekking tot het beurtwisselingssysteem is een beurttoewijzingscomponent. In een beurttoewijzingscomponent bepalen gespreksdeelnemers welke beurtwisselingsregel toegepast kan worden. De regelset bestaat uit drie beurtwisselingsregels, namelijk: huidige-spreker-kiest-volgende (HKV), zelfselectie door ander (ZS) en huidige-spreker-gaat-door (HGD) (Mazeland, 2003). Een HKV komt voor als de spreker in een lopende beurt één of meerdere personen selecteert en het recht en de plicht geeft om als volgende spreker de beurt te nemen. Er is sprake van ZS als de lopende beurt geen HKV-techniek bevat en een andere gespreksdeelnemer zichzelf selecteert (mag maar hoeft niet) om de beurt te nemen. Als de lopende beurt geen HKV-techniek bevat en een andere gespreksdeelnemer zichzelf niet als volgende spreker selecteert (ZS), kan (maar hoeft niet) de huidige spreker doorgaan (HGD). Dit geldt niet als een andere gespreksdeelnemer zichzelf alsnog selecteert. Door middel van deze beurtwisselingsregels kunnen gespreksdeelnemers

beurtwisselingen flexibel en op een geordende manier laten verlopen. Ter illustratie volgt hieronder een fragment uit een werkbepreking van een gemeentelijke dienst. In dit fragment zijn HKV en ZS niet van toepassing en is de spreker doorgestaan volgens de HGD-techniek (Mazeland, 2003). In de werkbepreking discussiëren twee deelnemers (het hoofd en Allies) over de openingstijden van een informatiebalie.

Fragment 1. Werkbepreking (Mazeland, 2003, p.25)

207 hoofd: desal niettemin. kun je zeggen (van) iemand die:
 208 aan de balie staat en iets wil ↓we:t↑ eh (1.5)
 209 kunne jullie ↑toch helpen
 210 °dat is toch niet zo'n problee ↑ em
 211 → 3,4
 212 hoofd: → °>w' rom nie
 213 1,6
 214 allies: (°da-) dat jij dan ↑zelf in strijd handelt met
 215 't genomen besluit van de directie

Het hoofd stelt een vraag aan de groep (regels 207-210). In de 3.4 seconden stilte die hierop volgt (regel 211) hadden de andere gespreksdeelnemers kunnen reageren, maar dit gebeurt niet. Vervolgens gaat het hoofd door met spreken volgens de HGD-techniek door de vraag uit te breiden met een andere variant (regel 212). Het herformuleren van een vraag is een oriëntatie op dat een reactie gewenst is, omdat het hoofd extra interactioneel werk verricht om reacties uit te lokken. Als in een beurt geen gebruik is gemaakt van HKV of ZS en de spreker is doorgestaan volgens HGD, zijn de beurtwisselingsregels opnieuw van toepassing totdat de beurtoverdracht plaatsvindt. Uiteindelijk selecteert Allies zichzelf, als onderdeel van 'jullie', als de volgende spreker (regels 214-215).

Als een spreker verwijst naar mededeelnemers door de referentieterm 'jullie', worden meerdere sprekers geselecteerd. Dit is een term die met name tijdens gesprekken met meerdere personen wordt gebruikt (Sacks, 1974). Wanneer de spreker verwijst naar een andere deelnemer met behulp van de referentieterm 'you' (in de Nederlandse taal jij, je, of u) of door de naam van de geadresseerde te gebruiken, is de beurt expliciet aan één deelnemer gericht (Lerner, 2003). In gesprekken met meerdere deelnemers brengen de termen 'jullie' en 'you' uitdagingen mee, omdat door deze termen te gebruiken niet duidelijk is wie precies als volgende spreker wordt geselecteerd. Alleen het delen van een blikrichting tijdens het gebruik van een referentieterm kan een indicatie geven wie als de volgende spreker wordt geselecteerd

(Lerner, 2003). Een spreker kan een andere gespreksdeelnemer ook selecteren door een persoonlijke naam te benoemen. Hoewel dit de meest effectieve vorm van adresseren is, wordt deze niet vaak gebruikt. Namen worden voornamelijk gebruikt onder specifieke omstandigheden, waarin ze meer doen dan alleen aangeven wie als de volgende spreker is geselecteerd (Lerner, 2003). Er zijn twee technieken om de volgende spreker bij naam te selecteren, namelijk door pre-positionering en post-positionering. Pre-positionering betreft het vooraf plaatsen van de naam (naam – eerste paardeel), bijvoorbeeld “Mike wil je nog meer wijn?” Het vooraf plaatsen van de naam wordt als middel gebruikt om de beschikbaarheid van de ontvanger vast te stellen of te controleren (Lerner, 2003). Post-positionering houdt in dat de naam achteraf wordt geplaatst (eerste paardeel – naam), bijvoorbeeld “Wil je nog meer wijn Mike?” Het achteraf plaatsen wordt bewerkstelligd om een bepaalde houding ten opzichte van of relatie met de ontvanger aan te geven, waarbij het krijgen van een antwoord relevant wordt gemaakt (Lerner, 2003).

Sequentiële organisatie is de tweede structuur die voor dit onderzoek van belang is. Sequenties kunnen worden gedefinieerd als “handelingsmatig samenhangende reeksen van beurten waarin gespreksdeelnemers gecoördineerd een interactionele activiteit realiseren” (Mazeland, 2003, p.73). Het meest voorkomende structureringsprincipe voor de organisatie van sequenties is het aangrenzende paar (AP). Volgens het AP wordt “na een uiting die een bepaalde handeling verricht, een daaropvolgende complementaire handeling van een gesprekspartner verwacht” (Ten Have, 2006, p.78). Het eerste deel van een aangrenzend paar is een eerste paardeelhandeling, zoals een verzoek, vraag, uitnodiging of aanbod (Mazeland, 2003). In het tweede deel maakt de gesprekspartner het AP compleet, namelijk door het verzoek in te willigen, de vraag te beantwoorden of de uitnodiging te accepteren.

Een AP kan op een geordende manier uitgebreid worden door diverse vormen van sequentie-expansie, namelijk: pre-expansie, insertie-expansie en postexpansie (Mazeland, 2003). In een pre-expansie, voorafgaand aan het eerste paardeel, kan de spreker vooruitlopen in een zogeheten presequentie, bijvoorbeeld “Mag ik u een vraag stellen?” Insertie-expansie vindt tussen het eerste en het tweede paardeel plaats en gaat vaak om het oplossen van een probleem met het eerste paardeel, bijvoorbeeld “Wat zeg je?” In post-expansie, na het tweede paardeel, kan de spreker van het eerste paardeel laten zien wat hij van het resultaat vindt en eventueel alsnog proberen de handeling te beïnvloeden, bijvoorbeeld “Dus de eerste afslag bij de rotonde?” Bij zowel insertie-expansie als post-expansie proberen de gespreksdeelnemers een probleem met de voorafgaande beurt te herstellen. Al deze gesprekshandelingen vragen om interactie, het inzetten van structurerende middelen van de één en het al dan niet volgen

van de ander(en) (Van Braak, 2021). Elke beurtwisseling en elk aangrenzend paar is dus een product van interactie en onderhandeling.

Beurten vertonen samenhang in termen van interactioneel handelen, waarin sprekershandelingen plaatsvinden. Het handelingsprincipe dat voor dit onderzoek het meest van belang is, is vraag – antwoord. In het vraag – antwoord handelingsprincipe, ofwel aangrenzend paar, maakt een uiting waarin een eerste paardeel wordt geformuleerd een tweede paardeel conditioneel relevant (Huisman, 2000). In een conversatie maakt de spreker van het eerste paardeel namelijk een respons van het bijbehorende tweede paardeel relevant. Een voorbeeld van een aangrenzend paar is te zien in fragment één, waarin de beurt van het hoofd geanalyseerd wordt als een vraag die een antwoord van de andere gespreksdeelnemers relevant maakt. De vraag is het eerste paardeel en het antwoord van Allies het tweede.

Sprekers die een vraag beantwoorden kunnen ook een alternatief formuleren. Zo kan een antwoord op verschillende manieren worden geformuleerd. Alternatieven zijn vaak niet gelijkwaardig en zijn georganiseerd volgens preferentie (Huisman, 2000). In een beurt proberen sprekers de sequenties op een geprefereerde manier te laten verlopen. Sprekers die verwachten dat de vraag negatief beantwoord zal worden, stellen eerder vragen die een negatief element bevatten. In een zin als “Je hebt vanavond zeker geen tijd om met mij te voetballen?”, is een negatieve respons als “Nee ik heb geen tijd” het geprefereerde antwoord (Huisman, 2000). Sprekers die een positief antwoord verwachten, formuleren de vraag eerder positief, namelijk “Heb je zin om vanavond met mij te voetballen?” Een geprefereerd antwoord hoeft niet samen te vallen met wat de spreker wil. Een spreker die de eerdere vraag met een negatief element formuleert, kan best willen dat de ontvanger mee gaat voetballen. De spreker ontwerpt het eerste paardeel zo dat het gemakkelijk is voor de ontvanger om ‘nee’ te zeggen (Huisman, 2000). Het kan ook zijn dat het antwoord van de ontvanger niet overeenkomt met de verwachting van de gestelde vraag. Deze afwijkende tweede paardelen leiden tot gedisprefereerde antwoorden (Huisman, 2000).

Geprefereerde en gedisprefereerde antwoorden kunnen na verschillende vraagtypen geproduceerd worden. Volgens Hayano (2003) heeft het stellen van vragen niet alleen te maken met het vragen en verkrijgen van informatie, maar zijn vragen ook een krachtig hulpmiddel om interactie te controleren. Vragen zetten ontvangers namelijk onder druk om te reageren. Vragen bestaan uit vele verschillende formuleringen en typen. Dit onderzoek beschrijft de twee meest voorkomende vraagtypen in het algemeen, namelijk de polaire vraag en de *content question*. Een polaire vraag als “Heb je zin om mee te gaan fietsen?” maakt een ja/nee antwoord van de ontvanger relevant (Dryer, 2011). *Content questions*, ofwel Wh-vragen, worden gekenmerkt

door vragende woorden als wat, wie, waarom en hoe (Dryer, 2011). “Waar ben jij vanmiddag naartoe geweest?” is een voorbeeld hiervan. De antwoorden op deze twee vragen kunnen dus smal of breed georganiseerd zijn. Op Wh-vragen wordt over het algemeen breder geantwoord dan op polaire vragen (Robinson & Heritage, 2006). Wel resulteren dergelijke open Wh-vragen eerder in interactieproblemen dan polaire vragen, omdat sprekers de ruimte krijgen om zelf te bepalen hoe zij op die vraag reageren. Daarnaast geven Wh-vragen de voorkeur aan antwoorden in de vorm van zinnen en causale reacties, wat leidt tot mogelijke afwijkende antwoorden (Fox & Thompson, 2010).

2.2 Interactie in vergaderingen

De interactie structurerende principes van beurtwisseling en sequentiële organisatie vormen niet alleen de basis in alledaags gesprekken, maar ook in die van veel institutionele gesprekken. Tegelijkertijd worden institutionele omgevingen soms gekarakteriseerd door eigen gespreksstructuren (Drew & Heritage, 1992). Dit geldt ook voor vergaderingen. Iedere vergadering hangt op een unieke manier samen met de betreffende institutionele context (Huisman, 2000). Huisman (2000) gaat in op de wijze waarop gespreksstructuren in vergaderingen worden vormgegeven en beschrijft de belangrijkste kenmerken daarvan. Het kenmerk uit het onderzoek van Huisman dat voor dit onderzoek het meest van belang is, is de voorzitter die als gesprekscoördinator in een vergadering fungeert. Een voorzitter kan de distributie van beurten bemiddelen en kan spreekregels in een vergadering bekrachtigen. Als gesprekscoördinator hebben voorzitters het recht om in een beurtwisseling als eerste te spreken en om te spreken na iedere volgende spreker (Van Dijk, 1985). Voorzitters kunnen de sprekersbeurt gebruiken om een volgende spreker te selecteren, waardoor zij de gespreksstructuren in een vergadering kunnen reguleren. Door de beurtwisseling te leiden kan de voorzitter de gespreksorganisatie ook formeler maken. Anderzijds kunnen zij de gespreksorganisatie informeler maken door de beurtwisseling minder te controleren (Huisman, 2000). Elke vergadering wordt gekenmerkt door zijn eigen gespreksorganisatie, omdat voorzitters de coördinerende rol in de beurtwisseling verschillend vormgeven.

Voorzitters van (online) vergaderingen worden ook geconfronteerd met de complexiteit om beurtwisselingen te reguleren. Deppermann et al. (2010) bestudeerden op basis van CA-onderzoek hoe voorzitters de overgangen tussen activiteiten in vergaderingen organiseren. Activiteiten bestaan uit het openen en sluiten van een vergadering en de verschillende gespreksonderwerpen die in een vergadering aanbod komen. Uit de analyse van Deppermann et al. blijkt dat de overgangen tussen activiteiten in vergaderingen uitdagingen op het gebied

van interactie met zich meebrengen. Dit komt met name door het gebruik van visuele data tijdens een vergadering. Visuele data, zoals een presentatie, zorgen dat voorzitters van een vergadering geconfronteerd worden met de moeilijkheid om interactie te creëren, omdat voorzitters moeilijk kunnen afwijken van de vooraf opgestelde activiteiten in een presentatie. Overgangen tussen gespreksonderwerpen in de presentatie van een vergadering zijn immers afhankelijk van de interactie en bijdrage van deelnemers. Het proces vereist continue wederzijdse interactie van alle deelnemers in een vergadering, zodat de overgangen tussen activiteiten in een vergadering goed worden georganiseerd.

Van Braak et al. (2021) analyseerden hoe huisartsen in opleiding deelnemen aan reflectiesessies in Zoom. In deze setting wordt de actieve deelname aan het gesprek als cruciaal gezien voor het genereren van kennis. De gespreksleiders (leraren) vinden het lastig om de online reflectiesessies te faciliteren en discussies op gang te brengen, omdat de onderlinge interactie minimaal is (Van Braak et al., 2021). Uit de analyse van Van Braak et al. blijkt dat gespreksleiders hard moeten werken om interactie te faciliteren. Gespreksdeelnemers hebben moeite met het nemen of vasthouden van een beurt, wanneer zij door de gespreksleider als de volgende spreker zijn geselecteerd. Ook is het vaak niet duidelijk wie de gespreksleider als volgende spreker selecteert, omdat non-verbale middelen om de volgende spreker te selecteren, zoals een wederzijdse blikrichting, beperkt zijn in online meetings. Hierdoor zijn gespreksleiders afhankelijk van het mondeling reguleren van beurtenwisselingen (Van Braak et al., 2021). Uit de analyse blijkt ook dat deelnemers manieren bedenken om met interactieproblemen om te gaan. Zo spreken de deelnemers aan het begin van de reflectiesessie af om alle microfoons in te schakelen en te testen, zodat mogelijke microfoonproblemen worden voorkomen en participatie wordt bevorderd. Ten slotte moeten gespreksleiders vaststellen dat elke gespreksdeelnemer een kans heeft gekregen om zijn of haar mening te uiting in een meeting, omdat dit niet altijd gebeurt. Volgens de auteurs is het belangrijk dat, bijvoorbeeld bij een discussiepunt, een algehele groepsovereenkomst wordt bereikt.

2.3 Belang van het onderzoek

De complexiteit om interactie in vergaderingen te creëren en de toename van het gebruik van video-gemedieerde technologieën, hebben ervoor gezorgd dat de interesse van CA-onderzoek naar VMI de laatste jaren is toegenomen. Ondanks de beschikbaarheid van een grote hoeveelheid literatuur over video-gemedieerde interactie (Due & Licoppe, 2020), de participatie van artsen in opleiding in online reflectiesessies (zie Van Braak et al., 2021), medische videovergaderingen (W.J. Stommel & M.W. Stommel, 2021) en het gebruik van

videovergaderingen in zakelijke meetings (Karl et al., 2021), ligt de focus van dit onderzoek specifiek op hoe voorzitters van videovergaderingen reacties uitlokken. Het is belangrijk dat onderzoek wordt gedaan naar hoe beurtwisseling en interactie in videovergaderingen worden gevormd, omdat de mate hiervan afhangt van verschillende factoren. Hierbij worden voorzitters van (online) vergaderingen geconfronteerd met de complexiteit om interactie te creëren (zie Deppermann et al., 2010; Huisman, 2000; Kuzminykh & Rintel, 2020; Mlynár et al. 2018; Van Braak et al., 2021; Wasser et al, 2020). Uit eerder onderzoek blijkt dat vragen in een vergadering soms tot interactionele problemen leiden. De vraag is tot welke problemen precies, hoe gespreksdeelnemers ermee omgaan, hoe ze worden opgelost en of er andere middelen ('methoden') zijn waarmee gespreksleiders andere gespreksdeelnemers de beurt geven in videovergaderingen. Het is daarom interessant om te bestuderen hoe interactie door voorzitters in videovergaderingen wordt uitgelokt en hoe andere gespreksdeelnemers hierop reageren. Er is behoefte aan een beter begrip van interactie via een videoverbinding en de mogelijke uitdagingen binnen VMI, omdat het waarschijnlijk is dat de mogelijkheid tot thuiswerken en de bereidheid om VMI-vormen te gebruiken ook na de pandemie blijven bestaan. In de huidige studie wordt onderzoek gedaan door de interactie in videovergaderingen te beschrijven en daarmee (beter) te begrijpen. Om inzicht te krijgen in videovergaderingen wordt een conversatieanalytisch onderzoek uitgevoerd. Een conversatieanalyse is het meest geschikt, omdat deze onderzoeksmethode principes van gespreksorganisaties bestudeert waarmee de deelnemers aan een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen (Mazeland, 2003). Het onderzoek levert een bijdrage aan sociale wetenschap en taal- en tekstwetenschap, omdat het onderzoekers inzicht biedt in hoe interactie in videovergaderingen wordt gevormd. Deze theoretische achtergrond leidt tot de volgende hoofdvraag:

“Hoe lokken voorzitters van videovergaderingen interactie uit in termen van beurtwisseling en sequentiële organisatie en hoe reageren andere gespreksdeelnemers hierop?”

3. Methode

In dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd om antwoord te geven op de onderzoeksvraag. De methodesectie beschrijft het soort onderzoek (3.1), de data (3.2) en de methode van analyseren (3.3).

3.1 Soort onderzoek

Om inzicht te krijgen in hoe voorzitters interactie uitlokken in videovergaderingen is een conversatieanalytisch onderzoek uitgevoerd. De conversatieanalyse (*conversation analysis*, CA) is gericht op het bestuderen van de formele aspecten die in interacties kunnen worden waargenomen, zoals: typische opeenvolgingen, zegswijzen en timing (Ten Have, 2006). CA is met name gericht op hoe mensen sociale situaties tot stand brengen en reproduceren. Wanneer in sociale situaties een interactie tussen personen plaatsvindt, is het menselijk lichaam zowel zichtbaar als hoorbaar en kunnen oogblikken, gezichtsuitdrukkingen, gebaren, bewegingen en het gesprokene bestudeerd worden (Mazeland, 2003). Daarnaast wordt een beschrijving gegeven van de methoden die mensen gebruiken om te communiceren. In dit onderzoek wordt CA gebruikt om het (talige) gedrag van gespreksdeelnemers in videovergaderingen te onderzoeken.

3.2 Data

De data bestonden uit zes video-opnamen van videovergaderingen van KLM, specifiek van de afdeling Engineering & Maintenance (E&M). Het materiaal bestond in totaal uit 3 uur en 14 minuten aan opname. De onderzoeker is naast MA-student ook medewerker van deze afdeling, specifiek ten behoeve van het Repair Lab, waardoor hij toestemming heeft gekregen voor het opnemen van de online vergaderingen. Tabel 1 geeft een inhoudelijk overzicht van de dataverzameling weer.

De videovergaderingen zijn tussen 21 februari 2022 en 13 april 2022 via Microsoft Teams verzameld. De vergaderingen zijn opgenomen middels de opname-functie van het programma Teams. Bij drie videovergaderingen was de onderzoeker aanwezig, omdat de inhoud van deze vergaderingen ook relevant voor hem als medewerker was. De onderzoeker heeft echter niet gesproken tijdens de vergaderingen. Voorafgaand aan de vergadering is door de gespreksdeelnemers geen bezwaar gemaakt tegen het niet-spreken. De drie vergaderingen zijn opgenomen door de onderzoeker zelf. De andere drie vergaderingen zijn door andere medewerkers van KLM E&M opgenomen. Na de vergaderingen zijn de bestanden via een

veilige weg naar de onderzoeker gestuurd, namelijk via het programma WeTransfer. Voorafgaand aan de dataverzameling is, in samenspraak met KLM, afgesproken om enkel vergaderingen op te nemen waaraan E&M-werknemers deelnemen. Online vergaderingen waaraan ook Amerikaanse collega's deelnamen zijn uitgesloten, omdat de ervaring leert dat zij niet akkoord gaan met het beschikbaar stellen van opnamen voor onderzoek in verband met de privacy.

Deelnemers hebben toestemming gegeven voor video- en audio-opname van de vergadering door akkoord te geven op het via de e-mail toegestuurde informatiedocument en toestemmingsformulier (zie Bijlage 2). Hierin staat duidelijk vermeld dat de gegevens volstrekt anoniem en alleen voor onderzoeksdoeleinden zijn gebruikt. Daarnaast voldoet het onderzoek aan de ethische eisen van de Radboud Universiteit Nijmegen (zie Bijlage 3).

Tabel 1. Gegevens videovergaderingen KLM E&M

Opname	Onderwerp	Duur	Participanten	Gender	Aantal camera's aan	Schermb voorzitter gedeeld	Onderzoeker aanwezig
1	Repair Lab team meeting	28:17 min	7	5 man 2 vrouw	5	Ja	Ja
2	Infosessies	35:25 min	6	2 man 4 vrouw	6	Ja	Ja
3	Shop MRO tracking	57:56 min	4	2 man 2 vrouw	2	Ja	Nee
4	Crococ project meeting	52:46 min	6	6 man 0 vrouw	6	Nee	Nee
5	Gifjes infodagen	20:59 min	4	2 man 2 vrouw	4	Ja	Ja

6	Update reporters E&M infosessies	29:29 min	4	1 man 3 Vrouw	3	Ja	Nee
---	---	--------------	---	-----------------------------	---	----	-----

3.3 Methode van analyseren

Na het maken van de video-opnames zijn de opnames handmatig woordelijk getranscribeerd. Nadien is een opname meerdere malen aandachtig geobserveerd volgens de procedure van CA-onderzoek (Sidnell & Stivers, 2012). Van alle gevallen van het uitlokken van interactie is door de voorzitter een verzameling gemaakt. Deze verzameling bestond uit 56 fragmenten (zie Bijlage 4) die vervolgens door CA-conventies gedetailleerder zijn getranscribeerd (Jefferson, 2004) (zie Bijlage 1). Verzoeken en vragen die tijdens een lopend gesprek gesteld werden, zijn uit de dataverzameling verwijderd omdat deze niet daadwerkelijk interacties uitlokten. Als eerst zijn acht verzoeken verwijderd, omdat het inwilligen of afwijzen van een verzoek tot beperkte interactie leidt. Daarnaast zijn dertien vervolgvragen verwijderd, omdat op dat moment in een lopend gesprek al interactie heeft plaatsgevonden. Alleen de vragen die aan het begin van een nieuw gespreksonderwerp gesteld werden, zijn aan de datacollectie toegevoegd. Deze vragen waren specifiek gericht op het uitlokken van een reactie, zodat de interactie wordt gewaarborgd. Na deze correcties bestond de verzameling uit 35 fragmenten.

Voor elke fragment is vastgesteld hoe de voorzitter door middel van het beurtwisselingssysteem interactie uitlokte, specifiek die van de-huidige-spreker-kiest-volgende-techniek. Daarnaast is gekeken naar de manier waarop de volgende spreker(s) impliciet of expliciet geselecteerd is, het type vraag dat de voorzitter hiervoor gebruikte en hoe gespreksdeelnemers hierop reageerden.

Vervolgens is gezocht naar patronen met betrekking tot ‘methoden’ die voorzitters inzetten om reactie te krijgen van de groep. De HKV-techniek bleek veelvuldig ingezet te worden, namelijk met een vraag aan één specifieke volgende spreker en met een vraag aan één niet-specifieke volgende spreker. Deze methoden met beurtwisselingen en reacties van de gespreksdeelnemers hebben uiteindelijk geresulteerd in twaalf fragmenten.

In de analyse zijn de fragmenten en beschrijvingen weergegeven van de verschillende manieren waarop de voorzitter reactie uitlokte. In verband met anonimiteit en privacy zijn in de transcripties fictieve namen gebruikt.

4. Analyse

In de zes geanalyseerde videovergaderingen zijn twee centrale manieren van het uitlokken van interactie door de voorzitter gevonden. De voorzitter zet de HKV-techniek op twee verschillende manieren in, namelijk met een vraag aan één specifieke volgende spreker (4.1) en aan één niet-specifieke volgende spreker (4.2). Deze twee technieken worden hieronder besproken. De analyse is enerzijds gericht op de vraag waarmee de voorzitter de volgende spreker(s) impliciet of expliciet selecteert (polaire vraag, Wh-vraag) en anderzijds op hoe de geselecteerden op deze vragen reageren.

4.1 Huidige-spreker-kiest-specifieke-volgende-techniek

In de onderstaande fragmenten stelt de voorzitter een vraag aan één specifieke deelnemer, waarbij een persoonlijke naam wordt benoemd. Deze techniek wordt ongeveer vijftien keer toegepast door voorzitters in videovergaderingen. In alle fragmenten gaat het om polaire vragen, wat betekent dat een ja of nee antwoord relevant is (Raymond, 2003).

In het tweede fragment past de voorzitter de HKV-techniek toe, waarbij één specifieke deelnemer wordt geselecteerd. De vergadering bestaat uit vier deelnemers, namelijk: Ellen, Lisa, Nico en Eva. De voorzitter (Ellen) stelt een polaire vraag aan Nico, waarop hij antwoord geeft.

Fragment 2. Update reporters E&M infosessies, 13-04-2022

1 Lisa: weet ik eigenlijk niet ze doet alleen visuals he
2 (2.0)
3 Ellen: ja (.) dus vandaar dat 't denk ik misschien wel
4 handigs dat we in ieder geval de hulp van nico te
5 hebben (.) eh: dan is het weer handig voor jou
6 nico volgens mij als jij zelf de opname hebt
7 gemaakt toch (1.0) eh: in plaats van dat je van
8 ons (.) materiaal (.) aangeleverd krijgt.
9 Nico: ehm: nee dat maakt niets uit () jullie werken
10 gewoon volgens een script=
11 Lisa: =ja=
12 Nico: =dan weet ik vooraf al (.) hoeveel wat voor kan ik
13 beelden ik krijg (1.0) en als ik dat dan heb eh:
14 het ook gewoon monteren
15 Ellen: oke oke dus al wij planning wise er niet uitkomen
16 dat jij of eh jij of je collega niet aanwezig
17 kunnen zijn dan kunnen wij het eventueel nog
18 opnemen zodat jij dat kan editen
19 Nico: ja ja dat laten
20 Ellen: oke;

Lisa en Ellen praten over het bewerken van video's (r.1-5), een gespreksonderwerp dat al eerder ter sprake is gekomen (data niet getoond). In deze gedachtewisseling wordt Nico impliciet door Ellen geselecteerd, wanneer het volgens haar handig lijkt te zijn om "hulp van Nico te hebben" (r.3-5). Na een korte stilte van minder dan 0.2 seconden wordt Nico expliciet als de volgende spreker geselecteerd (r.5-7). In het eerste deel van de zin maakt Ellen een 'voorzetje' op de vraag die hierop volgt ("dan is het weer handig voor jou Nico"). 'Jou' is enkelvoud en is dus op één andere persoon gericht, wat wordt uitgebreid met de naam 'Nico'. Deze post-positionering (eerste paardeel – naam) door Ellen bewerkstelligt dat speciaal een reactie van Nico relevant gemaakt wordt (Lerner, 2003). Dit is een oriëntatie op dat de referent van 'jou' wellicht onduidelijk is. De vraag die hierop volgt ("als jij zelf de opname hebt gemaakt toch") is een polaire vraag, wat betekent dat een ja of nee antwoord van Nico relevant is (Raymond, 2003). Ook hier is Nico impliciet als de volgende spreker geselecteerd ('jij'). In de stilte van 1.0 seconde die op de vraag volgt (r.7) had Nico kunnen antwoorden (tweede paardeel van het

vraag-antwoord AP), maar hij doet dit niet. Ellen breidt vervolgens de vraag uit (r.7-8). Opnieuw wordt Nico impliciet als de volgende spreker geselecteerd ('je').

Aansluitend geeft Nico antwoord op de vraag met een gedisprefereerde 'nee' (r.9-10; r.12-14). Het antwoord komt namelijk niet overeen met de geprojecteerde verwachting van Ellen. Ellen reageert vervolgens met een *formulation* (Watson, 1972) ('dus') die bevestiging relevant maakt (r.15-18). In deze post-positie wijst Ellen de beurt toe aan één specifieke spreker ('jij'). Het is duidelijk dat Nico deze specifieke spreker is, omdat de beurt in een lopend gesprek tussen Ellen en Nico wordt toegewezen.

In dit fragment selecteert de voorzitter zowel impliciet als expliciet één specifieke volgende spreker en wordt interactie dus uitgelokt. Het antwoord van de geselecteerde spreker is een oriëntatie op dat er voldoende reactie geweest is, omdat de voorzitter laat zien dat de reactie begrepen wordt.

Het derde fragment komt uit dezelfde videovergadering als fragment twee. De voorzitter (Ellen) past de HKV-techniek toe, waarbij Nico als volgende spreker is geselecteerd.

Fragment 3. Update reporters E&M infosessies, 13-04-2022

- 1 Ellen: nou ja de vragen die de reporters dan stellen=
2 Lisa: =oh ja de vragen gewoon (.) ja precies (.) ja
3 gewoon het script ja.
4 (1.0)
5 Ellen: ik weet niet of nico jij specifiek vragen hebt (.)
6 over eh: de opzet.
7 Nico: ehm: nou dat nog niet (.) wel een vraag van zijn
8 jullie bekend met met de video↑pool; (.) die eh
9 die eigenlijk sinds dit jaar is gestart.

Ellen en Lisa praten over het script van de reporters (r.1-3), omdat Lisa daar eerder naar heeft gevraagd (data niet getoond). Lisa reageert op het antwoord van Ellen (r.2-3), wat als sequentieafsluitend behandeld had kunnen worden. Ellen biedt Nico na een stilte van 1.0 seconde de mogelijkheid om vragen te stellen "over de opzet" (r.5-6); ze selecteert dus één specifieke deelnemer en specificeert ook waarover die vragen moeten gaan. Dit doet Ellen eerst door de vraag op zichzelf te betrekken ("ik weet niet of"). Nadien benoemt zij Nico's naam

expliciet. De vraag is vormgegeven als een polaire vraag, wat betekent dat een ja of nee antwoord van Nico relevant is.

Nico geeft een geprefereerd antwoord op de vraag (“nou dat nog niet”) en breidt vervolgens zijn antwoord uit met een wedervraag (r.7-9); Nico breidt de sequentie uit door een nieuwe vraag aan de groep te stellen.

De voorzitter creëert interactionele ruimte voor één specifieke volgende spreker en lokt dus interactie uit. De geselecteerde spreker benut deze ruimte door niet alleen antwoord te geven op de vraag, maar ook door een vraag over een ander onderwerp te stellen.

Fragment vier is een ander voorbeeld waarin de voorzitter de HKV-techniek toepast en één specifieke deelnemer selecteert. De vergadering bestaat uit zes deelnemers, namelijk: Lin, Margo, Sanne, Tim, Kelly en Joep. De voorzitter (Lin) stelt een vraag aan Margo, waarop zij na een vertraging reageert; Margo’s audio stond nog op *mute*.

Fragment 4. Infosessies demo, 02-03-2022

1 Lin: (.) oke (.) ehm:: (1.0) ↑margo jij- >had jij nog
2 een presentatie of was het nog die van de vorige
3 keer die ik in mijn hoofd heb< (2.0) k’ weet niet
4 meer. (2.5) o:h (.) ik hoor jou niet meer.
5 (1.0)
6 Margo: ik stond nog op mute (.) ehm: ik heb twee plannen
7 gemaakt voor allebei mijn onderwerpen dus die had
8 ik gemaild;
9 Lin: =ja=
10 Margo: =en toen dacht’k een beetje lastig om alles
11 daaruit te halen

Lin sluit met ‘oke’ (r.1) het vorige gespreksonderwerp af (data niet getoond). Vervolgens selecteert zij Margo als geadresseerde van een vraag (r.1-3). Margo’s naam wordt aan het begin van de vraagstelling geplaatst (naam – eerste paardeel) om de beschikbaarheid vast te stellen of te controleren (Lerner, 2003). Echter, de vraag verandert door zelfherstel. Lin initeert zelfherstel en formuleert een nieuwe vraag, waarin Margo impliciet als volgende spreker is geselecteerd. Lin wijst de beurt toe aan één specifieke spreker (‘jij’). Het is duidelijk dat Margo deze specifieke spreker is, omdat Ellen eerder de beurt aan Margo had toegewezen. Het eerste

deel van de vraag is vormgegeven als een polaire vraag (“had jij nog een presentatie”). De uitbreiding die hierop volgt “of was het nog de van die vorige keer die ik in mijn hoofd heb” maakt er een ander type vraag van, namelijk een of-vraag.

In de stilte van 2.0 seconden had Margo antwoord kunnen geven op de vraag (r.3). Zij doet dit vermoedelijk wel, maar omdat haar microfoon gedempt is, wordt dit niet door Lin of door de andere deelnemers waargenomen. Lin doet vervolgens impliciet moeite om alsnog een reactie van Margo te krijgen (“ik weet het niet meer”). Na de pauze van 2.5 seconden die hierop volgt (r.4) merkt Lin op dat Margo’s microfoon gedempt is met “oh ik hoor jou niet meer”. Na een stilte van 1.0 seconde verantwoordt Margo zich eerst voor het uitblijven van een reactie tot nu toe (“ik stond op mute”), waarna ze reageert op de vraag met een gedisprefereerd antwoord: ze heeft geen presentatie (r.6-8; 10-11).

In dit fragment wil de voorzitter reactie uit lokken door expliciet één volgende spreker te selecteren, maar door zelfherstel wordt de spreker in een nieuwe vraag impliciet geselecteerd. De beurtwisseling wordt bemoeilijkt doordat de microfoon van de geselecteerde spreker op *mute* staat. De voorzitter probeert vervolgens opnieuw een reactie uit te lokken door impliciet de spreker te selecteren. Dit vormt een oriëntatie op dat een reactie gewenst is. Naast dat de geselecteerde spreker met een gedisprefereerd antwoord reageert op de vraag, wordt de interactie in dit fragment dus belemmerd.

Huidige-spreker-kiest-specifiek-volgende-in serie-techniek

Ook in fragment vijf wordt de HKV-techniek toegepast, waarbij nu tweemaal één specifieke deelnemer wordt geselecteerd. De vergadering bestaat uit zeven deelnemers, namelijk: Edwin, Melissa, Dennis, Niels, Sven, Joep en Sonja. In dit fragment heeft eerst Dennis reactie gegeven, waarop de voorzitter (Edwin) eerst Niels en daarna Sven als volgende spreker selecteert.

Fragment 5. Repair Lab team meeting, 21-02-22

1 Dennis: ja ik vond dat die 't wel goed deed (.) eh::m met
2 iedereen erbij betrekken (.) ik vind dat tie het
3 heel netjes heeft gedaan;
4 Edwin: oke (2.8) niels nog (.) nog reacties.
5 (2.0)
6 Niels: ((kucht)) nee i- u::h () me wel bij e:h dennis
7 aan aan sluiten; (1.0)
8 Edwin: of sven. (1.0)
9 Sven: ja dat hij e:h (.) ieder geval iedereen de
10 gelegenheid gaf om vragen te stellen (.) vond ik
11 wel een goeie;
12 Edwin: ja (.) oke top (.) dank jullie wel.

Dennis deelt zijn mening over de opening van het Repair Lab (r.1-3), omdat Edwin daar eerder naar heeft gevraagd (data niet getoond). Edwin accepteert Dennis' antwoord met 'oke', waarmee hij de bijdrage van Dennis erkent (r.4). Door niet meteen door te gaan maar 2.8 seconden stil te blijven, creëert Edwin de mogelijkheid voor anderen om zichzelf te selecteren en hun mening te geven over de opening van het Repair Lab. Wanneer dit niet gebeurt, breidt hij de sequentie uit door Niels als de volgende spreker te selecteren (r.4). Edwin selecteert dus één specifieke deelnemer als volgende spreker, maar specificeert niet waar die 'reacties' precies over zouden kunnen gaan. Net als in het fragment vier wordt de naam van geselecteerde aan het begin van de elliptische, polaire 'vraag' genoemd.

Na de stilte van 2.0 seconden geeft Niels antwoord op de vraag (r.6-7). Vervolgens breidt Edwin de vraag aan Niels uit met "of Sven" (r.8). Hij geeft Sven expliciet de mogelijkheid om de beurt te nemen en behandelt het antwoord van Niels dus als afsluitend. Edwin behandelt het antwoord van Sven (r.9-11) als voldoende; hij doet geen moeite om reacties van de overige twee deelnemers (Joep en Sonja) te krijgen en sluit het gespreksonderwerp af (r.12).

Het uitlokken van interactie vindt tot nu toe plaats door telkens één persoon te selecteren, omdat het die specifieke persoon was die relevant was voor de vraag of kwestie. In dit fragment zijn er meer personen die antwoord kunnen geven op de vraag van de voorzitter. In een serie selecteert de voorzitter twee specifieke deelnemers om de volgende spreker te worden. Het selecteren van deze eerste en tweede spreker is een oriëntatie op dat er nog

onvoldoende reacties zijn geweest van de groep. Echter, de voorzitter selecteert twee deelnemers niet. Eén van deze twee deelnemers was wel bij de opening van het Repair Lab aanwezig, dus haar antwoord was wel relevant geweest voor de vraag. Toch behandelt de voorzitter de eerdere twee antwoorden als voldoende en wordt het gespreksonderwerp afgesloten.

In fragment zes start de voorzitter de vergadering door eerst een rondje onderwerpen te doen. De vergadering bestaat uit zes deelnemers: Bram, Jesse, Evert, Joost, Edwin en Kees. De voorzitter (Bram) past de HKV-techniek in een serie toe door steeds één specifieke deelnemer te selecteren. Kees neemt pas later deel aan de vergadering, waardoor zijn naam niet wordt genoemd.

1 Bram: oke (.) we beginnen effe met 'n rondje onderwerpen
2 (.) jesse heb jij iets (.) te=
3 Jesse: =ja: ten eerste eh:: we hebben wij hebben net eh::
4 vanuit eh: kim mail had over eh apo vrcpo (.) die
5 heeft die hebben jullie nog niet ontvangen (.) maar
6 het is wel die heeft edwin wel ontvangen dacht ik
7 (1.0) in ieder geval
8 [5 regels weggelaten door uitgebreid antwoord]
9 Bram: oke (.) ehm:: eerst even alleen de onderwerpen dus
10 eh: evert heb jij nog onderwerpen.=
11 Jesse: =ja nee ik heb alvast een mededeling gedaan
12 inderdaad=
13 Bram: =haha=
14 Evert: =ja we moeten effe praten over de: de vervang
15 meeting van eh: de retrospective die we eigenlijk
16 eh: geannuleerd hebben
17 Bram: ja (.) is goed eh:: joost heb jij onderwerpen.
18 Joost: nou leader follower ook (.) maar dat eh: denk ik
19 een beetje hetzelfde als jesse=
20 Jesse: =ja hehe=
21 Bram: en edwin heb jij onderwerpen (.) anders dan leader
22 follower haha=
23 Jesse: =hehe=
24 Edwin: =ja ik heb die e mail eh: wat jesse zei niet gehad
25 (.) maar eh wel dat onderwerp zelf wat joost zegt
26 leader follower=
27 Bram: =oke

Bram begint de vergadering door naar de mogelijke gespreksonderwerpen van de andere deelnemers te vragen (r.1-2). Allereerst vraagt Bram naar de gespreksonderwerpen van Jesse door zijn naam aan het begin van de beurt te noemen (r.2). Jesse neemt vervolgens in overlap met Bram het woord (r.2-7). Bram accepteert de inbreng van Jesse ('oke') (r.9). Vervolgens herhaalt Bram de instructie van "eerst even alleen onderwerpen", waarmee hij indirect de uitgebreide reactie van Jesse bekritiseert en de volgende geselecteerde sprekers eraan herinnert wat de bedoeling is. Daarna wordt Evert als volgende spreker geselecteerd (r.10). Ook hier

selecteert Bram één specifieke deelnemer en vraagt specifiek of hij nog ‘onderwerpen’ heeft. Uiteindelijk geeft Evert in regels 14-16 expliciet antwoord op de vraag.

De beurttoewijzingen van zowel Joost (r.17) als Edwin (r.21) vinden op dezelfde manier plaats. De vraagformuleringen zijn hetzelfde, namelijk: de naam wordt aan het begin van de vraag gepositioneerd, waarbij één specifieke deelnemer wordt geselecteerd en Bram laat specifiek weten dat het om ‘onderwerpen’ gaat. Daarnaast zijn de vragen vormgegeven als polaire vragen. Ondanks het uitgebreide gedisprefereerde antwoord van Jesse, antwoorden de andere deelnemers met een geprefereerd ja-antwoord op de vraag. In alle gevallen gaat Bram niet in op de onderwerpen van de desbetreffende deelnemer. Hij behandelt de reacties dus als voldoende en stuurt als het ware op minimale interactie in deze fase van de vergadering, maar wel op een bijdrage van iedereen. De centrale techniek die hiervoor gebruikt is de HKV-techniek, die herhaald wordt tot iedereen aan de beurt is geweest. Deze bevinding resulteert in een huidige-kiest-specifieke-volgende-in serie-techniek.

Kortom, de voorzitter probeert reacties uit lokken door telkens één persoon te selecteren. Hij doet dit in een serie, waarin de bijdrage van elke aanwezige deelnemer van belang is. De antwoorden van de geselecteerde sprekers zijn een oriëntatie op dat er voldoende reactie geweest is om vervolgens een andere spreker te selecteren.

De HKV-techniek waarbij één specifieke spreker geselecteerd wordt, laat een oriëntatie zien op dat er zowel voldoende als onvoldoende reactie geweest is nadat een spreker gereageerd heeft. Bij voldoende reactie wordt de reactie als sequentieafsluitend behandeld. Wanneer er nog onvoldoende reactie is zetten voorzitters technieken in om reacties uit te lokken. Dit doen voorzitters door bij een gedempte microfoon de spreker opnieuw te selecteren en bij minimale reactie van de groep andere sprekers te selecteren.

4.2 Huidige-spreker-kiest-niet specifieke-volgende-techniek

In de onderstaande fragmenten stelt de voorzitter een vraag aan één niet-specifieke deelnemer, waarop één of meerdere deelnemers reageren. Deze techniek wordt, net zoals de eerste techniek, ongeveer vijftien keer toegepast door voorzitters in videovergaderingen. Wanneer een vraag aan één niet-specifieke deelnemer gesteld wordt gebeurt dit op twee manieren, namelijk door een polaire vraag of een Wh-vraag.

Huidige-spreker-kiest-niet specifieke-volgende-door een polaire vraag-techniek

In fragment zeven stelt de voorzitter (Edwin) een polaire vraag, die geproduceerd wordt na een sequentieafsluitende beurt. Nadien selecteert één deelnemer (Sven) zichzelf als de volgende spreker.

Fragment 7. Repair Lab team meeting, 21-02-22

- 1 Edwin: maar sonja zou checken of misschien >elders meer
2 binnen e en m nog vacatures hebben< waar zij (.)
3 voor in aanmerking komt (.) iets met customer
4 suppo:rt of sales of dat soort vacatures;
6 (2.2)
7 Melissa: ↑ja ↓oke vandaar
8 (5.7)
9 Edwin: e::h:m vragen daarover.
10 (5.0)
11 Sven: nee=
12 Edwin: =dan (.) we hebben een tijd geleden alweer de
13 opening van eh ↓ bar:t (1.0) gehad van het
14 repair leb (.)

Edwin licht de afwijzing van een sollicitante toe (r.1-4), omdat Melissa daar eerder om heeft gevraagd (data niet getoond). Melissa accepteert Edwins antwoord (r.7), wat als sequentieafsluitend behandeld had kunnen worden, maar na een stilte van 5.7 seconden breidt Edwin de sequentie toch nog uit. Hij biedt de groep de mogelijkheid om ‘daarover’ vragen te stellen (r.9). Edwin selecteert niet een specifieke deelnemer die nog vragen kan hebben (Melissa of iemand anders) en specificeert ook niet waar die vragen precies over moeten gaan. De vraag “ehm vragen daarover” eindigt met een dalende intonatie en Edwin blijft stil, wat betekent dat andere deelnemers in aanmerking komen om zichzelf te selecteren. De vraag is vormgegeven als een polaire vraag, maar in dit geval kunnen respondenten ook met een vraag reageren. De vraag van Edwin, die geproduceerd wordt na een sequentieafsluitende beurt, kan

gezien worden als *'preclosing question'* (Stommel & Te Molder 2015); een 'nee' is het geprefereerde antwoord, want die ondersteunt de afsluitende handeling.

In de stilte van 5.0 seconden had ieder van de zes aanwezigen zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren. Dat dit niet gebeurt impliceert al dat niemand een vraag heeft 'daarover'. Uiteindelijk is het Sven die zichzelf selecteert (r.11) met een geprefereerde 'nee'. Het is ambigu of hij alleen voor zichzelf spreekt of namens de hele groep. Edwin doet vervolgens geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen en gaat door naar het volgende gespreksonderwerp (r.12). Hij behandelt de 'nee' dus als een instemming namens de groep.

De voorzitter lokt reacties uit door een vraag aan één niet-specifieke deelnemer te stellen. De lange stilte die na een vraag volgt kan samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke deelnemer lastig te coördineren zijn met betrekking tot wie het woord neemt en wie wacht. Het non-verbale gedrag van de deelnemers laat niets opvallends te zien. Een deelnemer kan maar op de vraag reageren. Het antwoord van die deelnemer is een oriëntatie op dat er voldoende reactie geweest is. De voorzitter gaat niet op het antwoord in en doet geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen, wat resulteert in minimale interactie in de vergadering.

In fragment acht stelt de voorzitter (Bram) een polaire vraag aan één niet-specifieke deelnemer, die geproduceerd wordt om de vergadering af te sluiten.

Fragment 8. Crocos project meeting, 03-03-2022

1 Edwin: ja ik denk ook dat die een mailtje naar jullie
2 gaat sturen met de vraag of je dan even wilt
3 reageren dat je akkoord bent (.) dat zal die denk
4 ik wel doen (1.0) dus dan weet je dat dat er aan
5 komt;
6 (1.0)
7 Kees: i:s goed
8 (1.0)
9 Bram: oke (1.0) .hh goed 't is bijna tijd (.) iemand
10 nog: nabranders (1.0) eenmaal andermaal=
11 Kees: =nope=
12 Joost: =nee=
13 Edwin: =nee=
14 Bram: oke (.) dan eh (1.0) fijne avond

Edwin geeft informatie over een e-mail die de deelnemers binnenkort ontvangen (r.1-5), omdat Kees daar eerder om heeft gevraagd (data niet getoond). Kees accepteert Edwins antwoord (r.7), wat als sequentieafsluitend behandeld wordt. Na een stilte van 1.0 seconde reageert Bram met 'oke' en hij vraagt vervolgens, omdat het bijna tijd is, of iemand nog nabranders heeft (r.9-10); hij selecteert niet een specifieke deelnemer die nog 'nabranders' zou kunnen hebben. Met 'iemand' wordt een of andere persoon bedoeld. Het is dus niet duidelijk wie Bram precies als volgende spreker selecteert. In de 1.0 seconde stilte die hierop volgt (r.10) kunnen de andere deelnemers zichzelf selecteren, maar dat gebeurt niet. Daarop vraagt Bram het nogmaals impliciet ('eenmaal andermaal'). De vraag is vormgegeven als een polaire vraag, waarin een ja of nee antwoord van de andere deelnemers relevant is.

In de stilte van 1.0 seconde had ieder van de vijf aanwezigen zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren. Dat dit niet gebeurt impliceert al dat niemand 'nabranders' heeft. Nadat Bram nogmaals impliciet de mogelijkheid om vragen te stellen heeft gegeven, reageren vrijwel direct drie deelnemers met een geprefereerde 'nope' en 'nee'. De deelnemers selecteren zichzelf als onderdeel van 'iemand'. Bram doet vervolgens geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen en sluit de vergadering af (r.14). Hij behandelt de drie reacties dus als een instemming namens de hele groep.

De voorzitter lokt reacties uit door 'iemand' van de groep als de volgende spreker te selecteren. Wanneer niemand zichzelf als de volgende spreker selecteert, vraagt de voorzitter

het nogmaals impliciet. Het opnieuw impliciet selecteren van sprekers is een oriëntatie op dat de voorzitter opnieuw een mogelijkheid geeft om te reageren. Uiteindelijk gaat de voorzitter niet in op de drie reacties en doet geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen. Dit resulteert in minimale interactie in de vergadering.

Een ander voorbeeld van een polaire vraag aan één niet-specifieke deelnemer, is fragment negen. De voorzitter (Lin) past de HKV-techniek toe, waarop twee deelnemers (Margo en Sanne) reageren.

Fragment 9. Infosessies demo, 02-03-2022

- 1 Lin: dus dit is eigenlijk voor nu het programma en de
2 opzet die we wilde ↑gebruike (.) en >en ik ben nu
3 bij het emt< aan het navragen als t' goed hoor ik
4 eh m:- ja vandaag hoor ik het nog van de andere
5 twee eh: welke tijden zij willen gebruiken en dan
6 kunnen wij eh: het ook echt gaan vastzetten (1.0)
7 zijn hier vragen over?
8 (3.0)
9 Margo: ((hoofdschudden))=
10 Sanne: =nee geen vragen.=
11 Lin: =oke top (.) nou >dit zijn de vragen die ik heb
12 gesteld< (.) wil je een ochtend middag of
13 avondsessie

Lin geeft informatie over een te organiseren bijeenkomst (r.1-6). In de 1.0 seconde stilte die hierop volgt (r.6) hadden de anderen kunnen reageren, maar dit gebeurt niet. Daarop vraagt zij expliciet of er vragen zijn 'hierover' (r.7). De vraag "zijn hier vragen over" eindigt met sterk stijgende intonatie die samen met de grammaticale compleetheid van de BOE een TRP creëert en dus expliciet ruimte geeft aan de anderen om zichzelf te selecteren. Lin specificeert niet wie de volgende spreker is, dus deelnemers moeten zichzelf als volgende spreker selecteren. De

vraag is vormgegeven als een polaire vraag, maar net als in fragment zes kunnen respondenten ook met een vraag reageren.

In de stilte van 3.0 seconden had ieder van de vijf aanwezigen zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren, maar dit gebeurt niet. Uiteindelijk zijn het Margo en Sanne die dit wel doen. Margo reageert non-verbaal door nee te schudden (r.9). Sanne geeft een expliciet nee-antwoord en voegt de woorden “geen vragen” aan haar reactie toe (r.10). Ook hier blijft impliciet of Margo en Sanne namens zichzelf of namens de hele groep spreken. Na deze twee reacties doet Lin verder geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen. Na een bevestiging “oke top” gaat zij door naar het volgende gespreksonderwerp (r.11). Ze behandelt de twee reacties dus als een instemming namens de groep.

Het fragment lijkt op fragment zes, maar in plaats van dat één persoon op de vraag reageert, reageren in dit fragment twee personen. De lange stilte die na de vraag volgt zou kunnen samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke deelnemer lastig te coördineren zijn met betrekking tot wie het woord neemt en wie wacht. Ook hier zijn de antwoorden van de sprekers een oriëntatie op dat er voldoende reactie geweest is. De voorzitter gaat niet op de antwoorden in en doet geen moeite om andere reacties uit de groep te krijgen. Dit resulteert in minimale interactie in de vergadering.

In fragment tien wordt een polaire vraag gesteld, maar door de minimale interactie wordt een nieuwe vraag door de voorzitter geformuleerd. De voorzitter (Edwin) past de HKV-techniek toe, waarop vier deelnemers reageren. Na de reacties formuleert de voorzitter een nieuwe vraag.

1 Edwin: >hadden jullie nog< (.) andere onderwerpen voor
2 nu.
3 (5.6)
4 Sven: eh::m nee ik niet.
5 (5.0)
6 Niels: nee'k ook niet.
7 (4.0)
8 Dennis: ik ook niet.
9 (1.6)
10 Melissa: nee ik ook niet.=
11 Edwin: =hoe is het met de stagetour op donderdag gaat
12 goed=
13 Dennis: =j:a alleen die occ eh::h respons van gehad;=
14 Edwin: =van michael niet.=

Edwin vraagt of de deelnemers nog gespreksonderwerpen hebben (r.1-2). Hij specificeert niet wie de volgende spreker is ('jullie'), dus deelnemers moeten zichzelf als volgende spreker selecteren. In de stilte van 5.6 seconden had ieder van de zes aanwezigen zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren. Dat dit niet gebeurt impliceert dat niemand "andere onderwerpen" heeft. De vraag is vormgegeven als een polaire vraag, waarin een ja of nee antwoord van de andere deelnemers relevant is.

Vervolgens is het Sven die zichzelf als onderdeel van 'jullie' selecteert (r.4). In de vijf seconden stilte die hierop volgt gaat Edwin niet op het antwoord in en hij wacht de reacties van de andere gespreksdeelnemers af. Ook Niels reageert op de vraag (r.6), waarna opnieuw een lange stilte volgt en Edwin de reacties van de andere gespreksdeelnemers afwacht. Wanneer Dennis (r.8) en Melissa (r.10) ook geen andere gespreksonderwerpen hebben, stelt Edwin een vraag over een van de 'andere' onderwerpen die naar aanleiding van de vraag in regels 1-2 opgeworpen had kunnen worden (r.11-12). Edwins vraag sluit direct op het antwoord van Melissa aan, wat suggereert dat de vraag wellicht een reactie is op de nee-antwoorden van Niels en Dennis. Edwin doet geen moeite om reacties van de andere twee deelnemers (Joep en Sonja) te krijgen. Vervolgens is het Dennis die zichzelf selecteert (r.13). Hierop ontstaat een interactie met Edwin, waaruit zich een gesprekje ontvouwt (data niet getoond).

Ook hier zou de lange stilte die na de vraag volgt kunnen samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke deelnemer lastig te coördineren zijn. De voorzitter lokt reacties uit door gespreksdeelnemers genoeg interactionele ruimte te geven om te reageren. Wanneer een deelnemer gereageerd heeft, doet de voorzitter geen moeite om meer reactie te krijgen en wacht de input van de andere deelnemers af. Bij onvoldoende reactie herformuleren voorzitters vragen om alsnog reactie uit te lokken. Op basis van de reactie op die vragen kan vervolgens een gesprekje ontstaan tussen de voorzitter en een andere deelnemer, wat in meer interactie resulteert.

In de fragmenten elf en twaalf wordt de polaire vraag van de voorzitter uitgebreid met een andere variant. Deze manier van interactie op gang brengen is complexer dan de vorige drie, omdat twee verschillende vragen worden gesteld. In fragment elf stelt de voorzitter (Edwin) een vraag aan één niet-specifieke deelnemer over de opening van het Repair Lab, waarop Dennis reageert.

Fragment 11. Repair Lab team meeting, 21-02-2022

- 1 Edwin: je ziet nu ook met die sollicitanten zijn toch
2 een aantal mensen (.) ook intern die die
3 solliciteren;
4 (1.1)
5 Melissa: ja (.) ()
6 (2.2)
7 Edwin: oke; (2.0) eh::m (.) anderen (1.0) hebben anderen
8 nog feedback (0.9) vonden jullie het leuk.
9 (6.1)
10 Dennis: ja ik vond dat die 't wel goed deed (.) eh::m met
11 iedereen erbij betrekken (.) ik vind dat tie het
12 heel netjes heeft gedaan;
13 Edwin: oke (2.8)

Edwin geeft informatie over solliciteren (r.1-3), omdat dit ter sprake kwam na de reactie van Melissa over de opening van het Repair Lab (data niet getoond). Melissa accepteert Edwins antwoord (r.5), wat als sequentieafsluitend behandeld wordt. Na een stilte van 2.2 seconden reageert Edwin met 'oke' en vraagt vervolgens door een polaire vraag of "anderen nog feedback hebben" (r.7-8). Dat wil zeggen anderen dan Melissa; Edwin selecteert een groep

deelnemers. Het woord ‘feedback’ nodigt uit tot het noemen van mogelijke kritische aspecten over de opening van het Repair Lab.

Na de 0.9 seconden stilte die hierop volgt (r.8), breidt Bram de vraag uit met een andere variant (“vonden jullie het leuk”). Ook in deze polaire vraag is niet duidelijk wie Edwin precies als volgende spreker selecteert, omdat met ‘jullie’ twee of meer deelnemers geselecteerd worden (behalve Melissa). “Vonden jullie het leuk” stuurt in de richting van een positieve ‘ja’ en resulteert dus in een positieve evaluatie van de opening. Daarnaast lijkt het de eerdere vraagformulering te neutraliseren. De vraag eindigt met een dalende intonatie en Edwin blijft stil, wat betekent dat anderen in aanmerking komen om zichzelf te selecteren.

In de stilte van ruim zes seconden had ieder van de vijf andere deelnemers zichzelf kunnen selecteren, maar dit gebeurt niet. Uiteindelijk is het Dennis die zichzelf selecteert met een geprefereerd ja-antwoord (r.10-12).

Voorzitters creëren interactionele ruimte voor de gespreksdeelnemers door een vraag aan één niet-specifieke deelnemer te stellen. Wanneer bij een eerder gestelde vraag naar een negatief antwoord is gestuurd, herformuleren voorzitters vragen om daarmee naar een positief antwoord te sturen. De voorzitter doet dus extra interactioneel werk om positieve reacties uit te lokken. Gespreksdeelnemers kunnen de sprekersruimte niet benutten, waardoor het uitlokken van interactie zonder een specifieke deelnemer te selecteren niet tot een antwoord kan leiden. De lange stilte zou kunnen samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke deelnemer lastig te coördineren zijn met betrekking wie het woord neemt en wie wacht.

Huidige-spreker-kiest-niet specifieke-volgende-door een Wh-vraag-techniek

Fragment twaalf laat een ander voorbeeld zien waarbij een polaire vraag wordt uitgebreid met een andere variant, namelijk met een Wh-vraag. Het fragment vindt vóór fragment negen plaats. De voorzitter (Edwin) past de HKV-techniek toe en stelt twee vragen aan de andere gespreksdeelnemers, waarop Melissa reageert.

- 1 Edwin: =dan (.) we hebben een tijd geleden alweer de
2 opening van eh ↓ bar:t (1.0) gehad van het
3 repair leb (.) hebben jullie daar nog feedback op
4 (.) >wat vonden jullie ervan<.
5 (7.9)
- 6 Melissa: uh: 't was natuurlijk een beetje (.) eh voor ons
7 onverwacht dat hij eh natuur'k grotendeels van de
8 tijd unne presentatie gaf maar goed uh=
9 Edwin: =°ja°=
- 10 Melissa: =uh (.) t was wel heel erg leuk dat wij ook via
11 daarna wel reacties van een aantal mensen kregen
12 de mail dus dat was wel ↑mooi
- 13 Edwin: ja want je kreeg reacties ja;
- 14 Melissa ehm ja () eentje was voor un uh: ja gewoon uh
aanvraag voor repair

Edwin start een nieuw gespreksonderwerp; de opening van het Repair Lab (r.1-3). Hij vraagt expliciet of de deelnemers feedback hebben op de opening (r.3). Met 'jullie' wordt de groep geselecteerd, dus geen specifieke spreker. Dit betekent dat deelnemers zichzelf moeten selecteren. Ook in dit fragment maakt het woord 'feedback' mogelijke kritische aspecten in de reactie op de vraag relevant. De vraag is vormgegeven als een polaire vraag, wat een ja of nee antwoord van de andere deelnemers relevant maakt. Na de korte stilte van 0.2 seconden (r.3) die op de vraag volgt, breidt Bram de vraag uit met een variant, namelijk "wat vonden jullie ervan". In deze Wh-vraag, die gericht is op 'jullie', wordt ook geen specifieke volgende spreker geselecteerd. De tweede vraag eindigt met een dalende intonatie en Edwin blijft stil wat betekent dat andere deelnemers zichzelf kunnen selecteren.

In de stilte van bijna acht seconden had ieder van de zes deelnemers zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren, maar dit gebeurt niet. Uiteindelijk is het Melissa die zichzelf selecteert en kritische reageert. Haar reactie is met veel omhaal vormgegeven, zoals

hesitation markers (Mazeland, 2003) (r.6-10) en een verzachtend positief tegenwicht (r.10-12). Hierop ontstaat interactie met Edwin, die alleen op het positieve punt reageert, waaruit zich een gesprekje ontvouwt (data niet getoond).

Al met al kunnen vragen zonder een specifieke deelnemer te selecteren tot geen antwoord leiden. Ook in dit fragment zou de lange stilte die na de vraag volgt kunnen samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke deelnemer lastig te coördineren zijn. Voorzitters herformuleren vragen om de oorspronkelijke vraag in een andere richting te sturen. Door een polaire vraag te herformuleren naar een Wh-vraag, wordt naar een breder antwoord gestuurd. Op basis van de reactie op die vragen kan vervolgens een ‘een-tweetje’ ontstaan tussen de voorzitter en een andere deelnemers, wat in meer interactie resulteert.

In het onderstaande fragment leidt een Wh-vraag tot meer interactionele problemen. In fragment dertien stelt de voorzitter (Ellen) een Wh-vraag aan één niet-specifieke deelnemer, waarop Lisa zichzelf als de volgende spreker selecteert en een herstel initieert.

1 Ellen: ehm:: (2.0) dus (.) ja we hadden dus namen achter
2 iedereen ze (.) aandachtsgebiedje: (.) eh:: ehm
3 gezet (.) en wellicht dat we: dan (.) ook dat
4 kunnen aanhouden om die afspraken te gaan plannen
5 met de mensen om (.) op te nemen (.) ehm: (3.0)
6 ja wat is voor jullie handig (1.0) °denk je°;
7 (3.0)
8 Lisa: bedoel je dan voor mij of.=
9 Ellen: =ja nee naja () ehm:=
10 Lisa: =of=
11 Ellen: weet je dan kan je dan aan de slag ehm: of;
12 Lisa: naja 'k moet eerst weten welk duo wat gaan doen
13 eigenlijk (.) ik weet nou wel dat de namen
14 genoemd zijn maar ik heb eigenlijk geen idee wie
15 die mensen (.) ehm: ik ken ze zelf ook niet (.)
16 ik heb zelf geen idee wie wat wilde gaan doen
17 eigenlijk;

Ellen geeft informatie over een gespreksonderwerp (r.1-5). In de 3.0 seconden stilte die hierop volgt (r.5) hadden de andere deelnemers kunnen reageren, maar dit gebeurt niet. Daarop vraagt Ellen expliciet naar een reactie van de deelnemers (r.6), maar ze specificeert niet wie de volgende spreker is. Met 'jullie' wordt de groep geselecteerd en geen specifieke spreker. De Wh-vraag krijgt een toevoeging die alsnog binnen het bereik van de lopende beurtopbouw eenheid wordt gepast. De beurtopbouw eenheid is compleet na "ja wat is voor jullie handig", omdat op dit punt van beurt gewisseld had kunnen worden. Toch breidt Ellen de BOE na 1.0 seconde uit ("denk je"). Haar reactie 'je' is enkelfout en is dus op één andere persoon gericht. Ook hier specificeert Ellen niet wie de volgende spreker is.

In de stilte van 3.0 seconden (r.7) had ieder van de drie aanwezigen zichzelf als volgende spreker kunnen selecteren. Uiteindelijk is het Lisa die zichzelf als onderdeel van ‘je’ selecteert en een herstel initieert (*repair*) (r.8). Lisa ervaart een probleem, omdat voor haar niet duidelijk is wie Ellen met ‘je’ als volgende spreker selecteert. Ellen voert vervolgens een herstel uit door twijfelachtig te bevestigen dat Lisa als volgende spreker geselecteerd is (r.9). Daarop doet ze moeite om een reactie van Lisa te krijgen door de vraag opnieuw te stellen, maar met een indirecte ‘je’ en in een sterk gewijzigde vorm (r.11). Lisa lijkt uiteindelijk de reactie van Ellen te begrijpen en geeft antwoord op haar vraag (r.12-17).

Vragen waarbij geen gespecificeerd deelnemer wordt geselecteerd, kunnen leiden tot interactionele problemen. Wanneer eerst de groep en daarna één andere persoon geselecteerd wordt, kan verwarring ontstaan omdat het niet duidelijk is wie de voorzitter precies selecteert. Bij een herstelinitiëring herformuleren voorzitters vragen om alsnog de gewenste reactie uit te lokken. In dit specifieke geval is de herformulering gericht op de persoon die herstel initieert, waardoor reactie wordt uitgelokt.

De HKV-techniek waarbij een vraag aan één niet-specifieke spreker gesteld wordt, laat een oriëntatie zien op dat er voldoende en onvoldoende reactie geweest is nadat één of meerdere sprekers hebben gereageerd. Bij voldoende reactie wordt de reactie als sequentieafsluitend behandeld. Wanneer er nog onvoldoende reactie is, herformuleren voorzitters vragen om alsnog reactie uit te lokken. Voorzitters herformuleren vragen ook om de oorspronkelijke vraag in een andere richting te sturen of wanneer een herstelinitiëring plaatsvindt. Ten slotte zou de lange stilte die na een vraag aan één niet-specifieke spreker volgt, kunnen samenhangen met dat vragen aan één niet-specifieke spreker lastig te coördineren zijn tot wie het woord neemt en wie wacht.

5. Conclusie

In dit conversatieanalytisch onderzoek is gekeken naar hoe voorzitters interactie uitlokken in video-gemedieerde vergaderingen en hoe andere gespreksdeelnemers hierop reageren. Uit de analyse is gebleken dat voorzitters twee centrale manieren gebruiken om interactie uit te lokken, namelijk door het stellen van een vraag waarbij één specifieke volgende spreker wordt geselecteerd en door het stellen van een vraag aan één niet-specifieke spreker. Deze twee manieren van het uitlokken van interactie, hebben vervolgens tot voldoende en onvoldoende reacties van de gespreksdeelnemers geleid.

Uit de analyse van de HKV-techniek, waarbij één specifieke spreker bij naam wordt geselecteerd, bleek dat er zowel voldoende als onvoldoende reactie geweest is. Bij voldoende reactie is de reactie door de voorzitter als sequentieafsluitend behandeld door te laten zien dat de reactie begrepen wordt (zie fragment 2), door niet op het antwoord te reageren (zie fragment 3) en door volgende sprekers te selecteren (zie fragment 6). Uit de analyse bleek dat de voorzitter in de fragmenten twee en zes moeite doet om meer reactie te krijgen, wat resulteerde in meer interactie in de videovergadering.

Wanneer er nog onvoldoende reactie was, zetten voorzitters technieken in om reacties uit te lokken, namelijk door bij een gedempte microfoon de spreker opnieuw te selecteren (zie fragment 4) en bij onvoldoende reactie van de groep nieuwe sprekers te selecteren (zie fragment 5). Wanneer de beurtwisseling werd bemoeilijkt doordat de microfoon van de geselecteerde spreker op *mute* stond, probeerde de voorzitter opnieuw een reactie uit te lokken door impliciet de volgende spreker te selecteren. Dit vormt een oriëntatie op dat een reactie gewenst was. Nadat het probleem door de voorzitter was opgelost - door te benoemen dat de spreker niet is gehoord - reageerde de deelnemer met een gedisprefereerd antwoord op de vraag. Wanneer er onvoldoende reacties uit de groep waren, probeerde de voorzitter reacties uit te lokken door nieuwe sprekers expliciet te selecteren. Hierdoor wisten de geselecteerde deelnemers dat een antwoord van hen verwacht werd. Opvallend is dat de voorzitter niet naar de reacties van alle aanwezige gespreksdeelnemers vroeg. Voorzitters behandelden de antwoorden van de nieuwe geselecteerde sprekers dus als voldoende en namens de groep, terwijl een antwoord van een van de andere aanwezige deelnemers wellicht ook relevant was geweest.

Uit de analyse van de HKV-techniek, waarbij een vraag aan één niet-specifieke spreker wordt gesteld, is gebleken dat er zowel voldoende als onvoldoende reactie was. Bij voldoende reactie

is de reactie door de voorzitter als sequentieafsluitend behandeld, namelijk door een nieuw gespreksonderwerp in te leiden (zie fragmenten 7 en 9). Uit de analyse van deze twee fragmenten bleek dat de voorzitter geen moeite doet om andere reacties uit de groep de grijpen, waardoor de interactie minimaal was.

Wanneer er nog onvoldoende reactie was, zetten voorzitters technieken in om reacties uit te lokken, namelijk door vragen in verschillende situaties te herformuleren. In fragment acht is de vraag geherformuleerd, omdat niemand direct op de oorspronkelijke vraag reageerde. Uit de analyse van dit fragment is gebleken dat de herformulering in drie reacties resulteerde, waardoor de interactie werd gewaarborgd. Ook in fragment tien werd de vraag geherformuleerd om alsnog reacties uit te lokken. Uit de analyse van fragment tien bleek dat de nieuwe vraag die voortbouwt op de oorspronkelijke vraag, resulteerde in een gesprekje tussen de voorzitter en een andere deelnemer. Dit leidde tot meer interactie. Verder bleek uit de analyse dat herstelvragen geformuleerd werden wanneer een herstelinitiatie plaatsvond (zie fragment 13). De herstelinitiaties vonden plaats doordat onduidelijkheid ontstond over wie als volgende spreker door een Wh-vraag geselecteerd werd. Bij een herstelinitiatie herformuleren voorzitters dus vragen om alsnog de gewenste reactie uit te lokken, zodat de interactie wordt gewaarborgd. De analyse wijst tot slot uit dat voorzitters ook vragen herformuleren om de oorspronkelijke vraag in een andere richting te sturen. Wanneer een eerdere gestelde vraag naar een negatief antwoord stuurde, werd de vraag geherformuleerd om daarmee naar een positief antwoord te sturen (zie fragment 11). Uit de analyse van dit fragment is gebleken dat de geselecteerde deelnemer op beide vraagformuleringen reageerde. Daarnaast is door een polaire vraag naar een Wh-vraag te herformuleren naar een breder antwoord gestuurd (zie fragment 12). Dit resulteerde in een uitgebreid antwoord van de geselecteerde spreker. Er kan geconcludeerd worden dat wanneer voorzitters extra interactioneel werk doen om positievere en bredere reacties te krijgen, dit tot meer interactie leidt.

Uit dit onderzoek is gebleken dat voorzitters verschillende technieken inzetten om gewenste reacties uit te lokken en dat gespreksdeelnemers daar verschillend op reageren. De technieken waarbij één specifieke spreker wordt geselecteerd, lijken beter te werken dan wanneer één niet-specifieke spreker de beurt krijgt. Er is gebleken dat voorzitters bij het selecteren van één specifieke spreker en voldoende reactie moeite doen om meer reactie te krijgen wat resulteert in meer interactie. Daarnaast bleek het selecteren van één specifieke spreker niet tot interactionele problemen te leiden dan wanneer de vraag aan één niet-specifieke spreker werd gesteld.

6. Discussie

Uit de analyse bleek dat technieken waarbij één specifieke volgende spreker wordt geselecteerd beter werken, omdat voorzitters bij voldoende reactie moeite doen om meer reactie te krijgen. Dit leidt tot meer interactie. Daarnaast leiden deze technieken niet tot interactionele problemen. Dit resultaat is niet in overeenstemming met de verwachting dat voorzitters, door het gebruik van een presentatie op gedeeld scherm, moeite hebben om beurtwisselingen te organiseren, waardoor interactionele problemen ontstaan (Deppermann et al., 2010).

Een mogelijke verklaring voor dit resultaat biedt het onderzoek van Lerner (2003) dat concludeert dat door een persoonlijke naam te benoemen duidelijk is wie precies als de volgende spreker wordt geselecteerd. Bovendien geeft Lerner (2003) aan dat deze techniek de meest effectieve vorm van adresseren is, omdat de beurt expliciet aan één deelnemer is gericht. De resultaten komen ook overeen met de eerdere onderzoeken van Robinson en Heritage (2006) en van Fox en Thompson (2010). Robinson en Heritage (2006) concluderen dat polaire vragen minder vaak in interactieproblemen resulteren dan de Wh-vragen. Dit komt doordat sprekers minder ruimte krijgen om zelf te bepalen hoe zij op een vraag reageren. Daarnaast suggereren Fox en Thompson (2010) dat Wh-vragen tot meer interactionele problemen leiden, omdat deze vragen de voorkeur geven aan bredere antwoorden in de vorm van zinnen en causale relaties. Het stellen van polaire vragen in combinatie met het selecteren van één specifieke volgende spreker waarbij de persoonlijke naam wordt benoemd, leidt dus (ondanks het gebruik van een presentatie op gedeeld scherm) tot een goede organisatie van de overgangen tussen gespreksonderwerpen in een videovergadering.

Uit de analyse is gebleken dat de overgangen moeilijker te organiseren zijn wanneer één niet-specifieke spreker geselecteerd is, omdat na het stellen van een vraag lange stiltes ontstaan. De lange stiltes lieten zien dat het vaak niet duidelijk wie de voorzitter als volgende spreker selecteert, waardoor interactionele problemen ontstaan. Deze bevinding is niet in overeenstemming met de verwachting dat voorzitters de HKV-techniek inzetten om beurtwisselingen flexibel en op een geordende manier te laten verlopen, zodat de interactie wordt gewaarborgd (Mazeland, 2003). Een mogelijke verklaring voor de lange stiltes biedt het onderzoek van Lerner (2003). Lerner (2003) suggereert dat door het gebruik van termen als ‘jullie’ of ‘je’, het niet duidelijk is wie precies de beurt neemt en wie wacht. Daarnaast kan alleen het delen van een blikrichting tijdens het gebruik van een referentieterm een indicatie geven wie als de volgende spreker wordt geselecteerd, maar dit ontbreekt in online vergaderingen. Deze bevindingen borduren voort op Van Braak et al. (2021) die suggereren

dat gespreksdeelnemers moeite hebben met het nemen van een beurt, omdat het vaak niet duidelijk is wie de voorzitter als volgende spreker selecteert. De belangrijkste reden hiervan is dat een wederzijdse blikrichting ontbreekt in videovergaderingen. Hierdoor zijn voorzitters afhankelijk van het mondeling reguleren van beurtwisselingen en kunnen bij vragen aan één niet-specifieke spreker lange stiltes ontstaan.

Aan de bevinding ligt mogelijk ook ten grondslag dat deelnemers door videovergaderingen mentale en fysieke vermoeidheid ervaren (Wasser, et al., 2020), waardoor deelnemers moeite hebben om bij de vergadering te blijven en na het stellen van een vraag lange stiltes ontstaan.

Een andere opvallende bevinding is de mate van betrokkenheid van deelnemers die tijdens een vergadering de webcam uit hadden staan. Kuzminykh en Rintel (2020) suggereren dat deelnemers die de webcam uit hebben staan, minder betrokken zijn bij een vergadering. Dit komt deels overeen met de resultaten die in dit onderzoek gepresenteerd zijn. Ten eerste komt de bevinding uit de derde videovergadering niet overeen met de resultaten uit onderzoek van Kuzminykh en Rintel (2020). In de derde videovergadering hadden twee deelnemers de webcam uitstaan, maar dit had geen invloed op betrokkenheid. De participatie was in vergelijking met de andere deelnemers ongeveer even groot. Een mogelijke verklaring voor deze bevinding is dat de inhoud van de vergadering voor beide deelnemers relevant was, waardoor vraag – antwoord handelingsprincipes tussen de voorzitter en deze gespreksdeelnemers zijn georganiseerd. Ten tweede zijn de bevindingen uit de eerste en zesde videovergadering wél in overeenstemming met de resultaten van Kuzminykh en Rintel (2020). In beide vergaderingen was de participatie van de deelnemer die de webcam uit had staan, in vergelijking met de andere deelnemers, minder. Een mogelijke verklaring voor deze bevinding is dat de desbetreffende deelnemers stagiaires zijn, waardoor de agendapunten minder relevant zijn en handelingsprincipes minder plaatsvonden. Al met al lijkt deze bevinding dus weinig invloed te hebben gehad op het gespreksverloop van de videovergaderingen.

Een beperking van het huidige onderzoek is de mogelijke invloed van de aanwezigheid van de onderzoeker in drie van de zes videovergaderingen. De onderzoeker nam deel aan vijf van de twaalf fragmenten uit de datacollectie. Ondanks dat de deelnemersrol van de onderzoeker nihil was, kon de aanwezigheid mogelijk invloed hebben op het gedrag van de gespreksdeelnemers. Gespreksdeelnemers, waaronder de voorzitter, kunnen de neiging hebben om sociaal wenselijk gedrag te vertonen zodat het eigen gedrag voldoet aan de wens of eis van de omgeving. Sociaal wenselijk gedrag kan een verkeerd beeld geven over de werkelijkheid en kan de validiteit van

de onderzoekbevindingen beïnvloeden (Tijmstra & Brinkman-Engels, 1978). Zo kunnen voorzitters extra hun best doen om reacties uit te lokken. De onderzoeker was bewust van het feit dat deelname aan de vergaderingen voor validiteitsproblemen konden zorgen. Hierdoor was voorafgaand en tijdens de vergadering niet het doel van het onderzoek benoemd. Daarnaast sprak de onderzoeker tijdens de vergaderingen niet, zodat geen invloed uitgeoefend kon worden op het gesprokene en de validiteit zo goed mogelijk gewaarborgd werd. Het is de vraag of de aanwezigheid van de onderzoeker invloed heeft gehad op het gespreksverloop. Dit is echter moeilijk te achterhalen. Wel kan gezocht worden naar opvallende bevindingen in het gespreksverloop van de zes vergaderingen. Als het gespreksverloop van vergaderingen waarin de onderzoeker aanwezig is, vergeleken wordt met de vergaderingen waarin dit niet het geval is, zijn er geen afwijkende gegevens te zien. Het gespreksverloop vond – in grote lijnen – op dezelfde manier plaats. In vervolgonderzoek is het belangrijk om vergaderingen op te nemen zonder de aanwezigheid van de onderzoeker. Hierdoor wordt de mogelijke invloed op sociaal wenselijk gedrag beperkt en worden eventuele validiteitsproblemen voorkomen.

Een tweede beperking van het onderzoek is dat de onderzoeker moeite had met het verzamelen van videovergaderingen. Het verzamelen nam veel tijd in beslag, waardoor minder tijd aan de analyse besteed kon worden. In twee maanden tijd zijn zes videovergaderingen opgenomen. Bij het verzamelen liep de onderzoeker tegen verschillende struikelblokken aan, zoals: medewerkers die vanwege privacy redenen niet mee wilden werken aan het onderzoek, vergaderingen die niet aan de vooraf opgestelde eisen voldeden en medewerkers die vergaten de vergadering op te nemen. Deze redenen resulteerden in een traag dataverzamelingsproces. In vervolgonderzoek is het belangrijk om vóór de dataverzameling de haalbaarheid (wat, wie, waarom, hoe) tegen de tijdsplanning af te zetten. Hierin is het van belang om de personen die een vergadering willen opnemen, te herinneren aan de opname, zodat het opnemen in vervolgonderzoek niet wordt vergeten. Op deze manier worden eventuele vertragingen vermeden en vindt het gehele proces flexibeler plaats.

Een derde beperking van het onderzoek is dat door audiovertragingen in videovergaderingen (Seuren et al., 2020), niet achterhaald kon worden wanneer en welke informatie precies ontvangen werd en door wie. De precieze timing ontbreekt dus in videovergaderingen. Door audiovertragingen kunnen stukken informatie uit de informatieoverdracht van de voorzitter ontbreken. Hierdoor ontstonden mogelijk onduidelijkheden bij andere gespreksdeelnemers. Voorzitters kunnen door het toepassen van beurtwisselingsregels, beurtwisselingen flexibel en op een geordende manier laten verlopen (Mazeland, 2003). Doordat bepaalde gespreksdeelnemers de informatie later ontvingen, is dit

mogelijk wel verstoord. De lange stiltes die na het stellen van een vraag ontstaan, kunnen wellicht samenhangen met audioovertragingen. Hierdoor kunnen de werkelijke stiltes korter zijn dan wat in de analyse omschreven is.

Ten slotte moet ook rekening gehouden worden met het feit dat dit onderzoek gebaseerd is op zes videovergaderingen van één organisationele omgeving. Hierdoor is het lastig om de resultaten te generaliseren naar andere organisaties.

In het onderzoek is vanuit het beurtwisselingsperspectief gekeken naar hoe voorzitters reacties uitlokken en hoe andere deelnemers hierop reageren. Voorzitters deden dit door het stellen van twee type vragen, namelijk door een polaire vraag of Wh-vraag. Voor de onderzoeksvraag van deze studie was het niet relevant om dieper op deze vragen of op andere vraagtypen in te gaan. In vervolgonderzoek is het interessant om te kijken welke invloed (andere) vraagtypen op interactie hebben. Vragen kunnen namelijk veel beperkingen op antwoorden leggen, waardoor het gedrag van deelnemers beïnvloed kan worden (Hayano, 2013). Door de invloed van vraagtypen op interactie verder te onderzoeken, wordt meer bekend over de effectiviteit ervan. Met name bij vragen aan één niet-specifieke volgende spreker is het interessant om de effectiviteit te onderzoeken, omdat uit dit onderzoek blijkt dat het vaak niet duidelijk is wie de voorzitter als volgende spreker selecteert.

Voor dit onderzoek zijn alleen vraag – antwoord handelingsprincipes onderzocht. In vervolgonderzoek is het interessant om ook andere methoden van het uitlokken van interactie te onderzoeken, zoals: een verzoek, vervolgvraag, uitnodiging of aanbod. Hierdoor kan onderzocht worden wat het effect van andere methoden is op het uitlokken van interactie in videovergaderingen; deze methoden zijn nog niet eerder in de literatuur beschreven.

De resultaten, in welke invloed vraagtypen en handelingsprincipes hebben op het uitlokken van interactie in videovergaderingen, kunnen mogelijk een bijdrage leveren aan de sociale wetenschap en de taal- en tekstwetenschap, omdat het onderzoekers inzicht biedt in hoe interactie in videovergaderingen wordt gevormd.

Het huidige onderzoek is een aanvulling op de bestaande literatuur over video-gemedieerde vergaderingen, omdat eerdere studies geen conclusies hebben gegeven over welke technieken voorzitters gebruiken om interactie uitlokken en hoe andere gespreksdeelnemers hierop reageren. Op basis van dit onderzoek moeten voorzitters van videovergaderingen in het vervolg vooral reacties uitlokken door één specifieke volgende spreker te selecteren, omdat deze techniek tot meer interactie leidt en niet tot interactionele problemen leidt.

Literatuurlijst

- Aknuranda, I., Pangestika, E. R., Putri, S. A., & Priharsari, D. (2021). Influence of Attractiveness as an External Stimulus on Perceived Benefits of Uniform Virtual Backgrounds: A Case Study of Online Meetings in Indonesia. *International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology 2021*, 21(6), 291-295. <https://doi.org/10.1145/3479645.3479702>
- Deppermann, A., Schmitt, R., & Mondada, L. (2010). Agenda and emergence: Contingent and planned activities in a meeting. *Journal of Pragmatics*, 42(6), 1700-1718. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2009.10.006>
- Drew, P., & Heritage, J. (1992). *Talk at work: Interaction in institutional settings*. Cambridge University Press.
- Dryer, M. S. (2011). The evidence for word order correlations. *Linguistic Typology*, 15(2), 335-380. <https://doi.org/10.1515/lity.2011.024>
- Due, B. L., & Licoppe, C. (2021). Video-Mediated Interaction (VMI). *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*, 3(3). <https://doi.org/10.7146/si.v3i3.123836>
- Evans, B. (2020, juni). *The Zoom Revolution: 10 Eye-Popping Stats from Tech's New Superstar*. Acceleration Economy. <https://accelerationeconomy.com/cloud/the-zoom-revolution-10-eye-popping-stats-from-techs-new-superstar/>
- Fox, B. A., & Thompson, S. A. (2010). Responses to wh-questions in English conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 43(2), 133-156. <https://doi.org/10.1080/08351811003751680>
- Hayano, K. (2013). Question Design in Conversation. In J. Sidnell (Red.), *The handbook of conversation analysis* (pp. 395-414). Wiley.
- Huisman, M. (2000). *Besluitvorming in vergaderingen*. LOT.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols. In G.H. Lerner (Red.), *Conversation analysis: Studies from the first generation* (pp. 13-31). John Benjamins.
- Karl, K. A., Peluchette, J. V., & Aghakhani, N. (2021). Virtual work meetings during the COVID-19 pandemic: the good, bad, and ugly. *Small Group Research*, 53(3), 343-365. <https://doi.org/10.1177/10464964211015286>
- Kuzminykh, A., & Rintel, S. (2020, april). Classification of functional attention in video meetings. *Proceedings of the 2020 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 20(3), 1-13. <https://doi.org/10.1145/3313831.3376546>
- Lerner, G. H. (2003). Selecting next speaker: The context-sensitive operation of a context-

- free organization. *Language in society*, 32(2), 177-201.
- Mazeland, H. (2003). Inleiding in de conversatieanalyse (4de editie). Coutinho.
- Mlynář, J., González-Martínez, E., & Lalanne, D. (2018). Situated organization of video-mediated interaction: A review of ethnomethodological and conversation analytic studies. *Interacting with Computers*, 30(2), 73-84. <https://doi.org/10.1093/iwc/iwx019>
- Peter, P. (2020). *Google's Meet teleconferencing service now adding about 3 million users per day*. The Verge. <https://www.theverge.com/2020/4/28/21240434/google-meet-three-million-users-per-day-pichai-earnings/>
- Pomerantz, A., & Fehr, B. J. (2011). Conversation analysis: An approach to the analysis of social interaction. *Discourse studies: A multidisciplinary introduction*, 2, 165-190.
- Robinson, J. D., & Heritage, J. (2006). Physicians' opening questions and patients' satisfaction. *Patient education and counseling*, 60(3), 279-285. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2005.11.009>
- Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4). <https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>
- Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T., Cameron, D., & Shaw, S. E. (2020). Physical examinations via video for patients with heart failure: qualitative study using conversation analysis. *Journal of medical Internet research*, 22(2), e16694. <https://doi.org/10.2196/16694>
- Shaw, S. E., Seuren, L. M., Wherton, J., Cameron, D., Vijayaraghavan, S., Morris, J., & Greenhalgh, T. (2020). Video consultations between patients and clinicians in diabetes, cancer, and heart failure services: linguistic ethnographic study of video-mediated interaction. *Journal of medical Internet research*, 22(5), e18378. <https://doi.org/10.2196/18378>
- Sidnell, J., & Stivers, T. (2012). *The handbook of conversation analysis*. (1st editie). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118325001>
- Stommel, W. J., & Stommel, M. W. (2021). Participation of companions in video-mediated medical consultations: a microanalysis. *Analysing digital interaction*, 177-203. https://doi.org/10.1007/978-3-030-64922-7_9
- Stommel, W. J., & Te Molder, H. (2015). Counseling online and over the phone: When preclosing questions fail as a closing device. *Research on language and social Interaction*, 48(3), 281-300. <https://doi.org/10.1080/08351813.2015.1058605>
- Ten Have, P. T. (2006). Conversatieanalyse: orde in de details. In P.L.B.J. Lucassen (Red.), *Kwalitatief onderzoek* (pp. 75-84). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.

- Tijmstra, T., & Brinkman-Engels, M. (1978). Sociale wenselijkheid als validiteitsprobleem. *Mens en Maatschappij*, 53(2), 196-208.
- Van Braak, M., Huiskes, M., Schaepkens, S., & Veen, M. (2021). Shall We All Unmute? A Conversation Analysis of Participation in Online Reflection Sessions for General Practitioners in Training. *Languages*, 6(2), 72.
<https://doi.org/10.3390/languages6020072>
- Van Dijk, T.A. (1985). *Handbook of discourse analysis*, (2de editie). London, Academic Press.
- Wasser, L. M., Weill, Y., Brosh, K., Magal, I., Potter, M., Strassman, I., & Hanhart, J. (2020). The impact of COVID-19 on intravitreal injection compliance. *SN Comprehensive Clinical Medicine*, 2(12), 2546-2549. <https://doi.org/10.1007/s42399-020-00614-4>
- Watson, J. E. (1972). *Accommodating the Polynesian heritage of the Maori child*. Wellington, NZ: NZCER.

Bijlage 1: Transcriptieconventies

In deze bijlage zijn de transcriptieconventies van Jefferson (2004) opgenomen die worden gebruikt bij het transcriberen van de videovergaderingen.

Overlap en pauzes

[]	duidt het begin aan van overlap van de spreekbeurten
=	naadloze aansluiting tussen spreekbeurten; er is net geen sprake van overlap, maar er is een natuurlijk verloop zonder pauze
(.)	pauze kleiner dan 0,2 seconden
(1,5)	pauze van anderhalve seconden

Prosodie

↑ of ↑↑	licht of sterk stijgende intonatie binnen een woord of uiting
↓ of ↓↓	licht of sterk dalende intonatie binnen een woord of uiting
.	punt geeft een sterk dalende intonatie aan, aan het eind van een uiting
;	puntkomma geeft een 'middeldalende' intonatie aan, aan het eind van een uiting
,	komma geeft een 'middelstijgende' intonatie aan, aan het eind van een uiting
?	Vraagteken geeft een sterk stijgende intonatie aan, aan het eind van een uiting

Geluidsproductie

Ui:tre::kken	dubbele punt geeft aan dat de (mede)klinker langer dan 'normaal' wordt aangehouden
ECHT heel goed	kapitalen geven aan dat woorden of delen daarvan relatief luid worden uitgesproken
°zacht°	hooggestelde rondjes geven aan dat de tekst ertussen relatief zacht wordt uitgesproken
afbre-	liggend streepje geeft aan dat de spreker plotseling inhoudt, de productie van een woord abrupt afbreekt (dit is niet noodzakelijkerwijs een onderbreking van de intonatie unit. In dat geval gebruik je --)
maar ik bedoel- -	twee liggende streepjes geeft aan dat de spreker de intonatie unit niet voltooit. De volgende intonatie unit begint op een volgende regel
afbreke'	apostrof geeft aan dat een (mede)klinker (hoorbaar) niet wordt uitgesproken
<u>nadruk</u>	onderstreepte tekst wordt met nadruk uitgesproken

•h •hh •hhh	hooggestelde punt gevolgd door `h' geeft inademen aan, hoe meer h's hoe langer de duur van de adem is
h hh hhh	Een 'h' geeft uitademen aan, hoe meer h's hoe langer de duur van de adem is
•pt	hooggestelde punt gevolgd door `pt' geeft een smakkend geluidje aan zoals wel eens aan het begin van een uiting voorkomt
ech(h)t l(h)ach(h)en	h tussen ronde haken geeft aan dat het woord of de uiting lachend wordt uitgesproken
haha hehe hihi	syllabisch lachen
((lacht))	beschrijving van lachen (zie dubbele ronde haken bij transcriptieproblemen)

Spreektempo

>sneller<	tekst met deze haken erom wordt relatief sneller uitgesproken
<langzamer>	tekst met deze haken erom wordt relatief langzaam uitgesproken

Transcriptieproblemen

(?)	de spreker zegt iets dat de transcribent niet kan verstaan
(iets)	de transcribent is er niet zeker van dat de tussen haakjes vermelde tekst ook inderdaad een juiste weergave van het gezegde is. (Gebruik xx voor onverstanebare lettergrepen of woorden)
((snuift))	beschrijving van non-verbale handeling of andere voor de transcribent 'opvallende' verschijnselen ((hoest, kucht, loopt naar de deur, etc))

Bijlage 2: Informatiedocument en toestemmingsformulier

Informatiedocument

Naam onderzoek: *Team meetings*

Verantwoordelijke onderzoeker: Lars Kruijs

Doel en procedure van het onderzoek

In dit onderzoek wordt er een (video-)opname gemaakt van uw interactie met gesprekspartners in een onlinevergadering. Wij zijn geïnteresseerd in het gesprek zoals u het ook zonder de aanwezigheid van de camera of audiorecorder gevoerd zou hebben. U hoeft voor dit onderzoek dus niets anders te doen dan u gewend bent of van plan was.

Risico's en ongemakken

Er zijn geen risico's voor uw gezondheid of uw veiligheid.

Vertrouwelijkheid van de onderzoeksgegevens

De gegevens die we in dit onderzoek verzamelen, zullen door wetenschappers gebruikt worden voor artikelen en presentaties. De (video-)opnamen zelf worden volgens de richtlijnen van de Radboud Universiteit niet op een netwerk, maar op een externe harde schijf achter slot en grendel bewaard. Uitgangspunt is dat de data tenminste 10 jaar ten behoeve van de wetenschappelijke gemeenschap opvraagbaar zijn.

Er worden transcripten (het uitgeschreven gesprek) gemaakt van (delen van) de opname; hieruit worden alle gegevens verwijderd die naar u zouden kunnen leiden (bijv. naam, leeftijd, details van omstandigheden). Korte, eveneens geanonimiseerde ben uit de transcripten kunnen gebruikt worden in een publicatie. In een enkel geval zal een fragment uit een video-opname getoond worden aan derden, bijv. op een wetenschappelijke conferentie of in een onderwijssetting. Ook in zo'n geval is het fragment volledig anoniem. Dit betekent dat de stemmen vervormd worden, namen worden weggepiept en het beeld zodanig wordt vervaagd dat personen en omstandigheden niet langer herkenbaar zijn.

U krijgt van ons een extra formulier waarop u toestemming voor het maken en gebruiken van deze opnames kunt aangeven.

Vrijwilligheid

U doet vrijwillig mee aan dit onderzoek. Daarom kunt u op elk moment tijdens het onderzoek uw deelname stopzetten. Alle gegevens die we bij u verzameld hebben, worden dan definitief verwijderd. Ook na het onderzoek (tot 24 uur na deelname) kunt u dit aan ons doorgeven.

Nadere inlichtingen

Als u graag verdere informatie over het onderzoek wilt hebben, nu of in de toekomst, kunt u contact opnemen met Lars Kruijs)

Toestemmingsverklaring

Naam onderzoek: Team meetings

Verantwoordelijke onderzoeker: Lars Kruijs

Verklaring deelnemer

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik neem vrijwillig deel aan het onderzoek. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek mag stoppen als ik dat wil. Ik begrijp hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek. Daarbij geef ik toestemming om video-/audio-opnamen van mij te maken voor dit onderzoek, deze opnamen op te slaan in een databank, volgens de geldende regels van de Radboud Universiteit Nijmegen, en beschikbaar te houden voor wetenschappelijk onderzoek.

Toestemming gebruik audio-/video opnamen

Ik geef toestemming om (s.v.p. aankruisen wat van toepassing is):

Ja Nee

- ☐ ☐ een geanonimiseerd uitgeschreven versie van deze video-/ audio-opnamen te laten tonen op congressen, voor onderwijsdoeleinden en in publicaties.
- ☐ ☐ een geanonimiseerde versie van fragmenten uit deze video-/ audio-opnamen te laten tonen op congressen, voor onderwijsdoeleinden en in (online) publicaties.

Overige opmerkingen:

.....

Naam: Lars Kruijs

Geboortedatum:

Handtekening: Datum: Augustus 2022

Bijlage 3: Ethische checklist

Checklist ETC-GW (versie 1.6, november 2020)

Naam: Lars Kruijs

Studentnummer: 500727357

Titel van het scriptie-onderzoeksproject: Wat vinden jullie daarvan? Een conversatieanalytisch onderzoek naar het uitlokken van reacties in video-gemedieerde vergaderingen.

Eerste begeleider en verantwoordelijke onderzoeker: Wyke Stommel

Datum waarop de checklist is ingevuld: 13 januari 2022

1. Is een zorginstelling bij het onderzoeksplan betrokken?

Toelichting: dit is het geval als één van de situaties a/b/c hierna van toepassing is op het voorgenomen onderzoek.

- A. één of meer medewerkers van een zorginstelling is bij het onderzoek betrokken als opdrachtgever of verrichter/uitvoerder
- B. het onderzoek vindt plaats binnen de muren van de zorginstelling, en dient naar de aard van het onderzoek normaliter niet buiten de muren van de zorginstelling plaats te vinden
- C. aan het onderzoek nemen patiënten/cliënten van de zorginstelling (in de hoedanigheid van behandeling) deel

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Heeft een Medisch-Ethische Toetsingscommissie geoordeeld dat het geplande onderzoek niet WMO-plichtig is?

☐ Ja → doorgaan met vragenlijst

☐ Nee → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

2. Wensen subsidiegevers toetsing van het onderzoeksplan door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie?

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

3. Is er sprake van een [medisch-wetenschappelijk onderzoek dat mogelijk risico's met zich meebrengt](#) voor de deelnemende persoon?

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

☐ Ja → Deze aanvraag moet door een erkende Medisch-Ethische Toetsingscommissie behandeld worden, bijvoorbeeld de [CMO Regio Arnhem Nijmegen](#) → einde checklist

Standaard-onderzoeksmethode

4. Valt de methode van het beoogde onderzoek onder een van de [beschreven standaardonderzoeken](#) van de FdL of FFTR?

☒ Ja → **(2. Standaard onderzoek naar audio(-visuele) opnames van personen)** → doorgaan met vragenlijst

☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

Deelnemende personen

5. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?

☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

6. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?

☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

Aard van het onderzoek

7. Wordt er een methode gebruikt die het mogelijk maakt bij toeval een bevinding te doen waarvan de deelnemende persoon op de hoogte zou moeten worden gesteld?

☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

8. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd die ongerief kunnen inhouden?

☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

9. Zijn de in te schatten risico's verbonden aan het onderzoek minimaal?

☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

10. Wordt er een andere vergoeding geboden aan de deelnemende personen dan gebruikelijk?

☐ Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Nee → doorgaan met vragenlijst

11. Indien er [misleiding](#) plaatsvindt, voldoet de procedure dan aan de eisen zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

12. Wordt voldaan aan de standaardregels in verband met [anonimiteit en privacy](#) zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

Afname van het onderzoek

13. Wordt het onderzoek bij een externe instelling (bijv. school, ziekenhuis) uitgevoerd?

- ☐ Nee → doorgaan met vragenlijst
- ☒ Ja → Heeft/krijgt u schriftelijke toestemming van deze instelling?
 - ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
 - ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

14. Is er een aanspreekpunt waar deelnemende personen terecht kunnen met vragen over het onderzoek en worden zij hiervan op de hoogte gesteld?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

15. Wordt aan deelnemende personen duidelijk waar klachten over deelname aan het onderzoek kunnen worden geuit en hoe deze behandeld zullen worden?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

16. Zijn de deelnemende personen volledig vrij om deel te nemen aan het onderzoek, en om hiermee op elk moment te stoppen wanneer zij dat willen, om welke reden dan ook?

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

17. Worden deelnemende personen voorafgaand aan deelname voorgelicht over doel, aard en duur, risico's en bezwaren van de studie? (zie [toelichting over informatie en toestemming](#) en [voorbeelddocumenten](#))

- ☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).
- ☒ Ja → doorgaan met vragenlijst

18. Tekenende deelnemende personen en/of hun vertegenwoordigers voor toestemming deelname aan onderzoek?
(zie [toelichting over informatie en toestemming](#) en [voorbeelddocumenten](#))

☐ Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → raadpleeg de begeleidende en verantwoordelijke docent. Zie verder [toetsprocedure](#).

☒ Ja → **checklist afgerond**

Bijlage 4: Fragmenten

In deze bijlage zijn de geselecteerde fragmenten uit de zes videovergaderingen opgenomen.

1. Repair Lab team meeting

14	Edwin	ik had uh:m
15		(3.2)
16		.hh als t goed is zien jullie nu mijn sche:rum.
17		(1.8)
18	Niels	ja (.)
19		(1.0)
20	Joep	u:hm (.)
21		eh::m (.) >hier kunnen jullie ook allemaal bij hier hebben jullie allemaal toegang toe <u>he<</u> (.) dus dit dit hou ik gewoon bij in onenote;

46 Edwin maar sonja zou checken of misschien >elders
binnen e en m nog vacatures hebben< waar zij (.)
meer voor in aanmerking komt (.) iets met
customer support of sales of dat soort
vacatures;

47 (2.2)

48 Melissa ↑ja ↓oke vandaar

49 (5.7)

50 Edwin e::h:m vragen daarover.

51 (5.0)

52 Sven nee=

53 Edwin =dan (.) we hebben een tijd geleden alweer de
opening van eh ↓ Bart (1.0) gehad van het repair
leb (.) hebben jullie daar nog feedback op (.)
>wat vonden jullie ervan<.

54 (7.9)

55 Melissa uh: 't was natuurlijk een beetje (.) eh voor ons
onverwacht dat hij eh natuur'k grotendeels van de
tijd unne presentatie gaf maar goed uh=

56 Edwin =°ja°=

57 Melissa =uh (.) t was wel heel erg leuk dat wij ook
daarna wel reacties van een aantal mensen kregen
via de mail dus dat was wel ↑mooi

58 Gesprek tussen Melissa en Edwin volgt, relevant?

71 Edwin je ziet nu ook met die sollicitanten zijn toch
een aantal mensen (.) ook intern die die
solliciteren;

72 (1.1)

73 Melissa ja (.) ()

74 (2.2)

75 Edwin oke

76 (2.0)

77 eh::m (.) anderen (1.0) hebben anderen nog
feedback (0.9) vonden jullie het leuk.

78 (6.1)

79 Dennis ja ik vond dat die 't wel goed deed (.) eh::m met iedereen erbij betrekken (.) ik vind dat tie het heel netjes heeft gedaan;
Gesprek tussen Dennis en Edwin volgt, relevant?

118 Edwin oke (2.8) niels nog (.) nog reacties.
119 (2.0)

120 Niels ((kucht)) nee i u::h () me wel bij e:h dennis aan aan sluiten; (1.0)

121 Edwin of Sven. (1.0)

122 Sven ja dat hij e:h (.) ieder geval iedereen de gelegenheid gaf om vragen te stellen (.) vond ik wel een goeie;

123 Lang antwoord van Sven, relevant?

124 Edwin ja (.) oke top (.) dank jullie wel.

125 Edwin eh:m ik was bij mijne oude afdeling (.) en de daare zijn ze bezig om eh:m sensoren te testen waarmee je bijvoorbeeld c o twee kunt meten in ↑ruimtes
Lange toelichting Edwin

131 hebben jullie zouden jullie dat oke vinden (.) als ik dat zou doen.=

132 Sven =moeste:h zeker via sedexo of niet hehe=

133 Edwin =nee nee nee dat gaat niet via sedexo dat gaat via dat dan heet blue lebs
Lange toelichting Edwin

136 maarre (.) >vinden jullie dat oke<.
(1.3)

137 Melissa ehm hebben jullie vroeger ook biologie les gehad (.) over planten enzo (lang antwoord Melissa)

144 oke eh:m dat heb ik nooit bij biologieles gehad, ik volg hem niet helemaal.
(2.1)

146 Edwin ()ja oke om te meten over 't e:h klimaat in de ruimte nog steeds eh (.) gezond is of er voldoende wordt geventileerd;
lang antwoord Edwin gevolgd door Melissa en Sven

160 Edwin oke (.) melissa voor jou oke of niet.

(2.3)

- 161 Melissa nou ja ik zou zeggen (.) doe vooral wat je moet doen
wat je niet laten kan, en ik zeg het is misschien ook
wel ↑interessant
- 177 Edwin .hh dan (.) eh ronald (.) >die benadeelde mij<
ronald (.) die wil graag (.) een keer per vier
weken >een half uurtje bij ons overleg
aanschuiven<;
(1.2)
- 180 wat vinden jullie daarvan.
(2.0)
- 182 Sven welk overleg.
(0.7)
- 184 Edwin dit overleg.
(4.2)
- 186 Sven ↓j:a;
- 187 Edwin dit overleg is iedere twee weken dus dan zou die
om (.) eh iedere andere keer dus om de vier weken
dan (.) .hh een half uurtje hierbij aanschuiven.
(2.0)
- 189 Sven .hhh:::
- 190 Edwin daar vroeg die om (.) hij wil graag denk ik beter
op de hoogte zijn van wat er speelt .hh (.) ook af
en toe met jullie contact hebben.
(3.8)
- 193 Sven j:a waarom niet.
(1.5)
- 195 Edwin () ik denk het zelf op zich dat het goed kan
zijn we kunnen hem ook vragen om dan ons updaten
over wat er in t eh mt e:h engineering speelt;

215 Edwin dus'k zou tegen ronald zeggen dat die eh::m (2.0)
dat we ook wel van hem verwachten dat hij ook wel
(.) onderwerpen deelt (.) die hij vanuit 't m t
engineering meekrijgt (4.6) >ogsm hadden jullie
dat al eerder gezien<.
(2.4)

218 Sven nee=

219 Melissa =ja ja want ik had hem al eerder gezien maar niet
eh dez:e specifieke ofzo

220 Niels ik wel
(3.2)

221 Edwin oke
(3.0)

222 Sven is't iets wat je dan e::h (.) routineel eh krijgt
e:h van het management of.=

223 Edwin =volgens mij is dat geen geheim want dat geldt ok
voor heel e en m (.) dus ik denk eigenlijk >en
misschien dat het een keer in het nieuws app
artikel hebt gestaan<
Veel tekst tussen Edwin en Sven

233 Sven nee we hebben het in ieder geval nooit van Max
↓gekregen althans ik niet.=

234 Edwin =en daar stond ook dat e::h dus waar repair leb
werd genoemd werd't genoemd in un een adem genoem
(.) mro lab en met de (.) hoe heten die drie labs
bij de drie units (.) hoe heet dat nou die e::h
(2.0) puntje puntje labs eh::m (.) maar ik heb Max
ook nooit gehoord over eh dat dat wij iets met mro
lab zouden moeten doen;

271 Edwin e:h:m (1.5) keukenblok hehehe zou ronald vragen
>maar heb ik nog geen antwoord op< (.) of we het
keukenblok in de kantine mogen gebruiken e:h:m (.)
oke >hebben jullie nog dingen<.
(2.0)

274 Niels e:hh je had tch ook eentje om bij ons op de e::h
afdeling eentje't plaatsen.
(2.4)

275 Edwin e:h ja maar dat was eh (.) ja dus dat .hh eh ik
was met e:h die ↑die man die laatst bij ons stond
dave eh::=

276 Niels =jansen=

277 Edwin dave jansen ja had ik gevraagd of we un e:h de
oude pentrie konden krijgen >maar die heeft hij
niet meer< (.) dus die zijn eh op (.) toen zei die
toen stond hij bij ons toen zei die nog van eh
eind van het jaar of zo gaan we du:h was het
↑triple seven.=

280 Niels =ja ja=

281 Edwin uitbouwen >dus hij zei misschien dat er dan weer
beschikbaar komen<

514 Dennis eerste >was ik niet aanwezig was'k op vakantie<
(.) dus ik heb dat niet meegemaakt toen barfield
was=
516 Melissa =ja oke=
(3.8)
517 Edwin oke (2.4) nou ik ben benieuwd (1.3) .hh en andere
(2.4) andere updates.
(2.5)
518 Melissa nee=
519 Edwin =jij bent vrij melissa (.) vanochtend.
(1.9)
520 Melissa ja'k was nog even bij deze meeting maar daar wil
ik je nog even over spreken zo dus e:h ik heb hier
nog eh tekst effe me me telefoon hehe=
522 Edwin =oke hehe is goed=
523 Melissa =yes=

292 Edwin of dat er heet water uit de kraan komt dat kwam'r volgens mij ook niet uit dus eh:m (.) .hh maar als ik dave spreek voor die wifi doen zal ik hem ook vragen voordat keu voordat dat e:h die kantine of of die daar wel antwoord op heeft=

294 Niels =ja= (.) oke
(3.0)

295 Edwin >hadden jullie nog< (.) andere onderwerpen voor nu.
(5.6)

296 Sven eh::m nee ik niet.
(5.0)

297 Niels nee'k ook niet.
(4.0)

298 Dennis ik ook niet.
(1.6)

299 Melissa nee ik ook niet=

300 Edwin =hoe is het met de stagetour op donderdag gaat goed=

301 Dennis =j:a alleen de occ e::h geen responds van gehad.=

302 Edwin =van Michael niet.=

303 Dennis =nee= (.) dus e:h ik ben bang dat ik dat dan ga laten vallen;
(1.2)

304 Edwin als je hem belt.
(1.6)

305 Dennis ja ik weet niet of die e::h (.) hier trek in heeft.
(1.4)

306 Edwin je kan het natuurlijk aan hem vragen (.) nee weet je je zag de reactie van bart (.) die was meteen enthousiast hoe belangrijk t'is ook om talenten binnen te halen in de toekomst (1.0) eh::m (.) dus eh::m

308 Dennis ik zal hem zo wel proberen te bellen als hij opneemt dan probeer ik't eh uit te leggen als die

niet opneemt .hh ja dan denk ik eh dat ze't moeten laten gaan dan voor deze keer geen occ.=

310 Edwin =maar als je he::m= (.) als ie niet opneemt >je zou hem ook nog een appje kunnen sturen<.
(2.0)

311 Dennis ja

312 Niels ja de punt is het is al over e:h vier dag he.

313 Edwin ja'k weet het (.) dus ik ik zou dan zeggen als vandaag lukt dan lukt het >als vandaag niet meer lukt dan houd het op<=

314 Niels =ja=.
(2.4)

315 Dennis ja;

2. Infosessies

3 Lin eh::m en en e:h tim (.) voor jou is't n'tuurlijk wel effe de eerste keer sinds eh::m naja vijf weken ofzo (.) dus e:h dan kan je even zien waar we op dit moment staan (1.0) >ik pak eventjes de presentatie erbij< ((kuch)) (3.0) zo als't goed is zien jullie mijn ↑scherm (1.5) .hh eh::m (2.0) nou we hebben natuurlijk e::h >effe kijken< vorige week woensdag hebben we n' e:h sessie gehad met eh e:h ik vergeet altijd de naam t'is niet people council maar=

7 Margo =teamspirit council=

8 Lin =oja (.) teamspirit council inderdaad (.) e:h daar heb ik jullie de e:h punten van doorgestuurd (.) en ik heb het ook even met jef gedeeld >die was erg enthousiast dus daar gaan we nog even samen doorheen en dan kijken we wat kunnen we gebruiken< en wat eh (.) en wat niet;

51 Lin dus dat w's ook wel fijn zodat we nog wat meer input hadden op de presentatie (.) ideeën (3.0) zijn er nu nog vragen over (.) dan ga ik verder naar het volgende ↑onderw:erp (1.0) ↓van sanne. (3.0)

55 Lin >geen vragen< (.) ↑oke ↓sanne.

56 Sanne ja ja ik zag inderdaad ook inderdaad jullie slides (.) eh::m wat ook uit onze brainstorm al een aantal keer naar voren kwam maar ook n'tuurlijk uit de e:h sessie van vorige week (1.0) eh::m wacht ik loop heel even (.) ergens anders he:en (4.0) iemand john is ook heel hard aan't praten hehe ((loopt naar andere plek))

105 Sanne >dus dat je dan< zeg maar mensen die carrousel weer uit (.) stuurt maar dat ze weten waar ze: naar toe moeten mailen als ze zoiets mee maken; (2.0)

107 Lin ja en ook denk ik (.) meer bekend maken met welke: situaties er ↑zijn maar ook (.) ook een beetje stukje gedrag ↑meegeven (.) is dat ook wat je (.) wilt bereiken.=

109 Sanne =ja ik denk dat dat eh:: dat dat ja daar zit ik ook nog over na te denken(.) ik denk dat we inderdaad ook iets met (.) met teaming en gedrag eh:: (.) willen (.) dus als jullie daar nog een leuke: suggestie voor hebben (lang antwoord volgt)

114 Lin ja zou mooie naja in ieder geval eh:: de awareness zegmaar van oke wat wat kan een uitspraak die ik maak veroorzaken.

116 Sanne (.) ja ja=

117 Lin =dat zou wel mooi zijn ja (.) >want volgens mij< ik weet niet of tim of marcel dat heeft bedacht (.) maar ook iets bordjes ofzo (.) was dat ook het idee bij ↑deze dus dat je-

118 Tim ()

119 Sanne () ja dat kun je inderdaad=
 119 Tim =ja dat weet (.) ik heb natuurlijk niet bij de
 gesprekken met jou met eh::m sanne en marcel
 gezeten (.) maar wat ik nog weet uit het verleden
 is eh:: >dat we inderdaad ideeën hadden< ↑over
 eh:: bepaalde uitsprake of eh situaties >die zich
 hebben voorgedaan< of mensen zich daarin herkennen
 (.) of wat ze dan zouden doen.

123 Sanne ja
 124 Lin ja

162 Sanne dan verplicht je inderdaad ook iedereen eh:: om
 mee te doen (.) en inderdaad als een iemand een
 vraag beantwoord (.) ↑ja eens (.) ik heb'm eh::
 opgeschreven.

164 Lin (.) oke cool
 (2.0)
 >zullen we< volgende gaan.

165 Sanne ja
 (2.0)
 ja en dan de laatste vind ik ook wel een lastige
 (.) eh::m maar misschien omdat eh:: de marcel talk
 ook geïntroduceerd is in de eh:: (.) communicatie

317 Margo ja maar ik zou'k nie weten wat dan de insteek's
die die vlucht >heeft dan al< praktisch
↓plaatsgevonde: (.) ja je zou er wat over kunnen
vertellen maar ik vind't (.) niet echt (.) iets
wat we: (.) ik zou't in ieder geval niet hier
zetten denk ik;
(2.0)

320 Lin k'zet het er even zo bij dan eh::=

321 Margo =als stand= (.) maar goed misschien ook wel
322 (2.0)

323 Lin punt=

324 Margo =ja=

325 Lin (.) oke (.) ehm:: (.)↑margo jij >had jij nog een
presentatie of was het nog de van de vorige keer
die ik in mijn hoofd heb<;
326 (2.0)
327 k'weet het niet meer.
328 (2.5)
329 o:h (.) ik hoor jou niet meer.
330 (1.0)
331 ()

332 Margo Ik stond nog op mute (.) ehm: ik heb twee plannen
gemaakt voor allebei mijn onderwerpen dus die had
ik gemaild;=

333 Lin =ja=

334 Margo =en toen dacht'k een beetje lastig om alles
daaruit te halen

466 Tim Ik moet (.) echt gaan want-
 467 Sanne () is't nog gelukt met kevin:..
 467 Tim ()
 468 Margo ja.
 (2.0)
 ik moet er eigenlijk ook uit
 569 Sanne ja ik ook
 470 Tim sorry ik moet nu echt weg (>) ↑doei doei=
 471 Sanne =doeg:=
 472 Kelly =doei::=
 472 Lin ((zwaait)) hebben we alleen kelly's onderwerp niet
 gehad kan je die he::el kort nog vertellen.=
 472 Kelly =ja kan ik wel heel kort toelichte: (.) ehm:: ik
 heb een offerte opgevraagd bij momice omdat het
 account en de credits eh:: zijn verlopen of niet
 meer ehm:: (1.0) actief

3. Shop MRO tracking

- 1 Edwin volgens mij eh: (.) wachten nog een paar mensen
(11.0)
Melissa.
(.)
- 2 Melissa ↑ja.
- 3 Edwin ja je microfoon doet't (.) ↑geweldig.
- 4 Melissa ja (.) >gelukkig wel<
(2.0)
- 5 Dylan mike die is eh: ↑vrij dus die nam niet eh ()
(3.0)
- 6 Edwin wie is vrij dylan.
- 7 Dylan Mike van e en a=
- 8 Edwin =Mike oke ja
(3.0)
- Edwin effe kijken en eh:: en sander (.) doet 'ie ook mee.
- 9 Dylan Eh::: <ja nou> die sluit meestal niet aan.
(3.0)
- 10 Edwin oh:: (.) wellicht Steven maar oke en dan heb ik nog maarten simone
(3.0)
en dan heb ik nog staan Olaf van ↑vliet (1.0) no response.
(2.0)
- 11 Melissa ja olaf van vliet die had ik dus wel un keer even gebeld (.) over deze meetings (.) en hij had hij had altijd hele volle agenda

31 Edwin oke ehm:: misschien toch handig om even door de
slides heen te gaan dan (.) ook al is't alleen
voor dylan (.) maar eh leuk om even te delen;
(1.0)
doe maar even dele' .=

33 Melissa =ja olaf kan veel aan ons delen denk ik (.) juist
hehe=

36 Edwin =Hehe= (.) en eh: (.) moet ik het ↑dele' of eh::
(.) wil jij het doen (.) >ik wil het wel delen
hoor<=

37 Melissa =ja je mag hem wel eh: je mag hem wel pakken (.)
dat's eh goed.
(3.0)

38 Edwin ik zit op de goede wifi (.) misschien helpt dat
(1.0)

39 Melissa ja
(8.0)

40 Edwin jullie zien'm toch ↑zo.
(3.0)

41 Dylan ja=

42 Edwin =ja .hh (.) oke.
(4.0)
agenda meldingen lopende ↑issues:: (.) nieuwe
cases: (.) items voor collins (.) honeywell (.)
algemene delen (.) mededelingen >nou ik ben
gestart< maar dat weet dylan ondertussen wel

44 Dylan haha

66 Melissa maar ronald pakt het heel slim op door wel
iedereen even aan te spreken enzo (.) maarja dat
dat ja voor de volgende keer eh (.) .hh pakken we
dat weer anders aan.

70 Edwin oke (.) die werkplekken voor die ata engineers
zijn dat dat zijn die bureaus die daar vooraan
staan.

71 Dylan ja klopt

72 Edwin en die ata engineers (.) die zien we nu nog niet
echt toch (.) ik zie van uh ik zag van de week
vandaag ook dan zit er eentje (.) behalve die
stagiaire die zit er ook (.) maar er zit ook nog
een andere iemand maar die ken ik niet (.) is dat
een ata ↑engineer (.) of is dat iemand die gewoon
van eh van 't bureau gebruik maakt.
(3.0)

75 Dylan Nee=

76 Melissa =nee ik d-=

77 Dylan =ik weet het niet (.) ik eh: ziet ik zit niet veel
boven meer dus eh eigenlijk niet.
(1.0)

78 Melissa ik zag 'm ehm:: wat was het eergisteren ook al
zitten (.) maar eh toen op een >gegeven< moment
kwam ik even terug langs lopen toen was die gene
verdwenen want ik dacht nog ik spreek hem even aan
van hallo eh (.) wie ben je gewoon even benieuwd
naar wie jij was maar ik weet't eigenlijk ook niet
nee.

82 Edwin nee (.) >'k zal 't eens< aan hem vragen (.) en
eh:: die nieuwe stagiaire wie bedoel je dan.
(3.0)

83 Melissa hebben wij vincent van den boom

84 Edwin oke=

85 Melissa =hebben we erbij=
(1.0)

86 Edwin dennis (.) wat gaat vincent doen.
(2.0)

87 Melissa die zit

88 Dennis ja dat 's dan voor dylan nieuw (.) ik heb un eh::
 wij hebben een nieuwe afstudeerder op onze::
 afdeling (.) vincent (.) hij is van de hogeschool
 van utrecht technische bedrijfskunde (.) en eh::
 zit in't vierde jaar (lang antwoord dylan)
 (2.0)

100 Dylan oke=

101 Edwin =oke= (.) dank je wel.
 (2.0)

102 Dennis alsjeblieft
 (2.0)

103 Edwin lopende projecten (4.0) melissa doe jij deze.

104 Melissa ja (.) ja er zijn dus eh: allemaal projecten van
 dylan (.) dus eh: (1.0) dylan brand los (.) nee
 even kijken hoor

174 Dylan nou de epas bottle (.) dat is gewoon een c run
 repair (.) eh:: die werd voorheen niet gedaan
 omdat ze: niet (.) van op de hoogte waren dat de::
 de script konden vervangen (.) eh: er liggen er nu
 zelf al acht stuks te wachten op 'n script (.) dus
 dat gaat hartstikke goed (1.0) daar hebben we dus
 eh: minder verbruik straks

178 Edwin wat is een epas bottle.=

179 Dylan =Een botteltje die op un eh: deur zit (2.0) om't
 goed te begrijpen van eh=

180 Dennis =oh ik zat op mute=

181 Dylan =dennis=

182 Dennis emeracy power aspuercy system bottle is het (.) 't
 is een bottle dat in een deur zit (.) dat's eentje
 die ehm:: eh: stel je voor (.) vliegtuig 's
 kantelt (.) laden ze geen water (.) en eh: je bent
 als passagier wil je die deur open maken (.) maar
 kan niet (.) want er zit enorm gewicht van de deur
 natuurlijk ((lang antwoord))

189 Edwin un soort druk cilinder.

190 Dennis Huhm (.) ja=

191 Edwin =ja oke

192 Dylan = >'ts eh heel klein botteltje<

- Meerdere momenten (zo'n 8) van het stellen van een vraag door de voorzitter, wanneer een respondent aan het woord is.

599 Dylan Naja (.) cru repair hebben we het al over gehad
(2.0)

600 Melissa Uhm:=

601 Edwin =ja=
(3.0)
.hh yes:
(3.0)

601 Edwin ()

602 Dylan () low fuel pressure (3.0) weet ik niet zo niet
zo veel van (.) ik zie ze wel eh regelmatig
voorbij komen (.) maar dan eh: (.) gaan ze de
scrapbak in (2.0) >'t is un< non repairable (.)
dus eh: ja (.) pma zou mooi zijn.
(3.0)

605 Melissa ja

606 Edwin oke (.) wie kan wie pakt dat op dan.
(2.0)

607 Sven ja als 't een pma is en 't is een pull item dan
wordt het best wel lastig al

608 Melissa nee maar d't staat er ook achter dan eventueel
repair solution program maar goed ↑daar hebben we
het aan het einde even over hehe=

610 Dylan =naja de r a m air housing is als kort bij eh:
binnen hebben (.) cover assy ook (.) drier filter
is eh:: (.) ligt bij boeiing (.) duidelijk (.)
display is nog

703 Edwin Nieuwe dia)) collins (.) ja de de had stond
escalatie ↑boeing (.) >alleen 'k weet niet
precies< wat dat betekende (1.0) brief ontvangen
van collins antwoord is verstuurd (.) dat zei mij
ook niet zoveel;

704 Melissa ja dit gaat allemaal nog over coldspray volgens
mij eh

705 Edwin oh oke (1.0) in ieder geval ben ik nu aan het
kijken met eh:: dustin van collins (.) of we de
meeting wat meer (.) gestructureerd kunnen doen

752 Melissa dat helpt bij hun heel erg (.) >maar goed dat
moeten wij echt gewoon onze stap hebben gezet en
goed duidelijke afspraken< en dat (.) we ook he
alles op een rijtje hebben en dan eh:

756 Edwin kennen jullie kennen jullie dat overzicht van die
kosten per eh o e m (.) voor de zeven acht ↑zeven.
(2.0)

757 Dylan nee ik niet
(1.0)

758 Melissa ja maar flo floris heeft een keer een hele: die
komt er geloof 'k weer aan (.) zo'n hele
bijeenkomst gaat over de zeven acht zeven (1.0) en
toen heeft 'ie ook even un presentatie gegeven
over wat al die kosten <zij:n> en dus 'k denk dat
je daar ook een beetje op (.) doelt maar

761 Edwin Ja eh: (.) dat is dat is deze slide

762 Melissa ja

763 Edwin Hier zie je de klm repair responsible cost per o e
m

764 Melissa ja

765 Edwin over de afgelopen ↑jaren (.) tot en met vorig jaar
(.) daar zie je collins staat op een (.) staat
hier met eenentachtig procent (.) in 2021

811 Edwin het is bijna tijd en ik moet zo iets anders (.) ik heb nog twee slides deze slide ↑honeywell ik heb niks veranderd ten opzichte v' vorige keer (.) moeten we hier nog iets mee.=

813 Melissa =ja we moeten met honeywell (.) ik neem aan ik denk dat jij niet weet of er een vergadering met honeywell is toch (.) is niks dus

815 Dylan nee maarja als je ziet net als die lijst ↑hiervoor=

816 Edwin =ja=

817 Dylan ik weet niet of dat zo wel zin heeft (.) of je daar veel ga uitgaat halen >want laat ik het zo stellen< we hebben al uh: een keer help check gehaald=

818 Melissa =ja=

820 Dylan =daar hebben we wel een prijs reductie gekregen dus er 's wel wat gebeurd

821 Edwin ja=

822 Dylan =maar ik verwacht niet=

823 Edwin =en eh:=

824 Dylan =dat je 'r heel veel gaat halen (1.0)

825 Edwin en eh:=

826 Dylan =maar we kunnen 't wel probere'

827 Edwin en 't overleg met kim wie is kim (.) weet ik heb geen idee na-

828 Dylan ()

829 Edwin sorry.

830 Dylan kim is van inkoop

831 Edwin kim inkoop oke (2.0) ehm:=

832 Dylan =maartens ofzo iets=

833 Melissa =ja ma ma ()=

834 Edwin =dan zal ik met haar checken (.) en dan de laatste slide is:: (2.0) oke (.) algemene items lokale werkplekken engineering (.) volop doorgeven na officiële opening (.) nou volgens mij hebben we dat al een paar keer (.) aangegeven toch.=

838 Sven =j-=
 839 Melissa =ja 'r zit nu niemand van engineering bij (.) dus
 dat 's ehm:
 (1.0)
 840 Edwin Ik heb ehm: lucas vorige week gesproken en toen
 heb ik het ook nog met 'm over gehad
 841 Melissa ja

4. Crocos project meeting

8 Bram oke (.) we beginnen effe met 'n rondje onderwerpen
 (.) jesse heb jij iets (.) te=
 9 Jesse =ja: ten eerste eh:: we hebben wij hebben net eh::
 vanuit eh: Kim mail had over eh apo vrcpo (.) die
 heeft die hebben jullie nog niet ontvangen (.)
 maar het is wel die heeft Edwin wel ontvangen
 dacht ik (1.0) in ieder geval ((lang antwoord))
 18 Bram oke (.) ehm:: eerst even alleen de onderwerpen dus
 eh: evert heb jij nog onderwerpen.=
 19 Jesse =ja nee ik heb alvast een mededeling gedaan
 inderdaad=
 20 Bram =Haha=
 21 Evert =ja we moeten effe praten over de: de vervang
 meeting van eh: de retrospective die we eigenlijk
 eh: geannuleerd hebben ((lang antwoord))
 26 Bram ja (.) is goed eh:: Joost heb jij onderwerpen.
 27 Joost nou leader follower ook (.) maar dat eh: denk ik
 een beetje hetzelfde als jesse=
 28 Jesse =ja hehe=
 29 Bram en edwin heb jij onderwerpen (.) anders dan leader
 follower haha=
 30 Jesse =Hehe=

31 Edwin =ja ik heb die e mail eh: wat jesse zei niet gehad
(.) maar eh wel dat onderwerp zelf wat joost zegt
leader follower=

33 Bram =oke=

34 Jesse ja ja ja

35 Bram en (.) kees had via de mail al twee onderwerpen
ingestuurd dat was een lifecycle management eh voor
de p elf (.) en eh: colli breed

37 Kees ja

38 Bram en::: ik had nog als aparte onderwerpen data
migratie: ehm:: (.) daarna s vier en ut collie
breed ↑contract.
(2.0)

40 Jesse ohja

41 Bram oke (.) nou lame- beginnen met de mail jesse (.)
dan eh als jij als eerste weg moet=

42 Jesse =nou ja ik heb dat zei ik vorige week al he dat
dat dat wat ja ik sta daar verder eh: nog buiten

293 Bram <en 't> idee is dat we het contract overhevelen
naar i t (2.0) tenzij iemand daar bezwaar tegen
heeft maar ik met jarco afgestemd en >Jarco vind<
't prima (3.0) en dan=

296 Kees =bij welke afdeling bram.

297 Bram uh:: e en m
(1.0)

298 Kees oke
(1.0)

299 Bram ja (2.0) ja als jij je als jouw () zo gek krijgt
die het willen betalen mag ook edwin (.) maar ik
denk dat e en m effe makkelijker is hehe

301 Kees ik denk niet dat die 't gaan betalen maar goed=

302 Bram =nee=

303 Kees =dat is een ander verhaal=

304 Bram =ja

305 Edwin it en en m bedoel je dan bram.

306 Bram ja dus eh: de organizer eh: e en m.

311 Joost ja >dus zeg maar de eh< want ik heb het laatst nog
un factuur goedgekeurd (.) dan die van eh:: april
zie ik dan niet meer (.) denk ik;

313 Bram nee correct ja

314 Joost dus dit was de laatste.

315 Bram ja (2.0) dus we houd 't aantal licenties hetzelfde
's eenentwintig stuks geloof ik (.) zo zou
voldoende moeten zijn dat eh (3.0) oke ehm:: (.)
dan had evert retrospectief en demo.

317 Evert ja ja ehm:: we hadden ehm bij jou en met dion
afgesproken dat we die respectieve verlopig niet
meer zouden moeten doen want we kregen daar
eigenlijk wel gewoon terugblik naar de vorige
sprint

699 Joost daarnaast (.) gaan we implementeren gaat krokos de
deur en dan gaan we rustig verder (.) en 't gaat
dan gelijk in de nieuwe hana omgeving (1.0) zoiets
(1.0)

702 Bram ja
(4.0)

703 Joost >maar klopt evert moet geen houtje touwtje proces
zijn het moet wel een werkbare oplossing zijn (.)
dat klopt<;
(3.0)

705 Bram oke (.) zullen wij daar samen een keer naar kijken
evert van;

706 Evert ja (1.0) ja we hebben natuurlijk die oefening al
eens een keer gedaan eh (.) die () bestaan
gelabeld wat daar eigenlijk niet in krokos
momenteel als functionaliteit beschikbaar is

746 Edwin dan moet je ook dus die moeten we wel eh: in kaart brengen=

747 Joost =ja nee die 's er ook (.) die is er ook ↑zeker (5.0)

748 Bram oke (.) eh: >wat we nog meer had staan< was van kees life cylce management p elf:.. (1.0)

749 Kees ja ik heb eh van de week te horen gekregen via een collega van mij dat ze: van: vier april tot en met negen mei (.) life cycle managemenent gaan doen (2.0) ehm:: (.) dat heeft eh: nogal wat voeten in de aarde ook met eh met mijn project want alle vangers worden bij mij weggehaald (2.0) ze betekent dat ik geen testteam meer heb buiten kasper (1.0)

753 Bram oh (.) ja dat wist ik niet=

754 Kees =voor die periode want (1.0) want dan moeten 'r >regressie< gedaan worden

Bram =ik weet niet=

Kees =want dan moeten er greci gedaan worden=

755 Bram =want die periode he dus vijf weken dat ze de eerste twee weken zijn geen farmers nodig (2.0) dus eh

852 Kees ja pe'cies (.) maar daar heb ik nu nog geen
rekening mee gehouwe' =

853 Joost =nee nee dan snap ik dat snap ik

854 Kees en dat wil 'k eigenlijk ook niet (.) want ik wil
eigenlijk gewoon op tijd eh: als het effe kan eh:
releasese en dan kijken hoe wat
(1.0)

856 Joost ja (1.0) oke=

857 Bram =ja >want misschien nog een vraag erover misschien
dat evert dat weet want volgens mij< is dat in m
negenhonderd zat een aantal dingen die: voor ons
voorwaardelijk waren toch.=

859 Evert =ja ja maar ik heb ondertussen met eh: Steven en
met Bert eh: over gepraat (.) en ondertussen zijn
die storage location die die ze nog niet hadden
(.) die zijn wel gecreëerd

970 Edwin ja ik denk ook dat die een mailtje naar jullie
gaat sturen met de vraag of je dan even wilt
reageren dat je akkoord bent (.) dat zal die denk
ik wel doen (1.0) dus dan weet je dat dat er
aankomt.
(1.0)

972 Kees i:s goed
(1.0)

973 Bram Oke (1.0) .hh goed 't is bijna tijd (.) iemand
nog: nabranders (1.0) eenmaal andermaal

974 Kees nope

975 Joost nee

976 Edwin nee

978 Bram Oke (.) dan eh (1.0) fijne avond

5. GIFjes infodagen

- 118 Jarno als je in whatsapp zoekt op e en m klm dan krijg je of giffie of tenors je kan niet kiezen zegmaar dat verschilt per per user ehm en bij
- 119 Margo maar je hoeft ze niet perse in giffie up te loaden toch
- 121 Jarno Nee precies
- 122 Margo Nee precies wat ik wil niet doen want het is meer voor intern gebruik
- 123 Jarno daarom
- 124 Margo Dat dat ik wil dat ja eh
- 125 Jarno Daarom ja precies dus als je ze gewoon op je telefoon hebt staan dan kan je ze vanuit daar ook ook versturen
- 127 Margo Oke
- 128 Jarno Dus ()
- 129 Margo oke he hoe lang heb jij nodig om zoiets te ontwerpen als we laat zeggen stel je voor dat we de bestaande doen die gewoon teksten en zo misschien nog met een andere achtergrond ofzo

173 Jarno het kan zijn dat alle losse elementen ooit wel in
eh:: in illustrator zijn gemaakt en dat het gewoon
is samengevoegd in photoshop (.) maar ja dat weet
ik niet

175 Margo hey heeft een van jullie jullie hebben zeker
allebei een klm laptop he (.) joep en eh jasmijn
(.) is het jasmein of jasmein=

176 Jasmijn =jasmijn=

177 Margo =jasmijn oke ja oke ik ken allemaal ik ken iedere
mensen die jasmein hete of jasmei=

178 Jasmijn =ja haha=

179 Margo =haha en zeker doe je het ook niet nee maar ik
dacht dan kunnen jullie het downloaden maar dat
gaat ook niet;
(1.0)

181 Jasmijn ja ik heb wel op m'n: eigen laptop heb ik wel al
die eh: (.) hoe heet het daar kan ik het wel op
doen maar ik weet niet oh: het is via: klm=

183 Margo =heb je gmail=.
(1.0)

184 Jasmijn j:::a volgens mij wel

185 Margo ja want dan als ik jou als jij effe jouw (.) gmail
eh eh: ding in in de chat wil ↓zetten (.) dan kan
ik die kan ik hem even weer delen met jou
(1.0)

187 Jasmijn en dan downloaden=

188 Margo =en dan kan jij de mappen downloaden (.) en dan
kan je nog even via wetransfer naar ons sturen
allem(h)a(h)al

189 Jasmijn Hehe 'k ga nog geven kijken of ik nog een gmail
heb (.) want dat weet ik eigenlijk niet meer

205 Margo oke (.) nou dan hoor je denk 'k begin volgende week effe van ons (1.0) e:n we hebben de eerste eigenlijk eh: de achtentwintigste wilde we met de save the date uitgaan dus <dat is over tien da->=

207 Jarno =ja=

208 Margo wanneer is dat (.) dat 's volgende week (.) oh dat is een dinsdag denk ik over (.) ohja maandag (.) of niet volgende week maandag maar die maandag ↑derop (.) maar dan kunnen we misschien gewoon effe starten met een gifje maken=

211 Jarno =ja precies als jullie gewoon aanleveren van nou eh: we willen graag dit gifje: eh: aangepast hebben met deze achtergrond en eventueel deze tekst erbij (.) dan heb ik dat eh echt zo gedaan

212 Margo oke top (.) nou jarno youre the best

276 Margo dus ik blijf gewoon je contactpersoon hiervoor en ook eh: ook voor de ↑gifjes (.) en ook voor de razende reporters ↓en zo dus ehm: alleen dat hele infomagazine dat eh besteed ik dan uit (1.0)

279 Joep Oke (.) mooi (.) gezellig=

280 Margo =dus ehm >maar wat zullen we oke (.) wat waar stemmen jullie voor< optie: persoonlijk of de: de: ani- de meer geanimeerde. (2.0)

282 Jasmijn ja 'k zit even af te vragen want die: meer geanimeerde (.) dat is wel echt een foto toch die je dan stuurt;

284 margo ja maar je kan wel allemaal elementen eruit ↓halen dus ik denk dat je een kleiner zou kunnen make

286 Jasmijn oke ja

6. Update reporters

1 Ellen oke top (3.0)
2 (3.0)
3 ehm:: ja (.) oke (.) een nieuw gezicht (.) oh (.)
nu zie ik gelijk ook de tekst (.) opname nou goed=
4 Lisa =ja die kan je ook zien ja
5 (2.0)
6 maar je kan het wel wegklikken dacht i:k
7 (4.0)
8 Ellen oke (.) ehm:: nico lisa en eva jullie elkaar (.)
denk ik nog niet.
9 Lisa Nee=
10 Nico =Nee=
11 (2.0)
12 Ellen misschien een kort snel: (.) heul snel
voorstelrondje hehe
13 (2.0)
14 Nico ja >'s goed<
15 Eva ja
16 Nico zal ik beginnen.
17 Lisa ja (.) is goed

58 Ellen Ehm:: (.) dus daar moeten we nog even kijken ↑naar
jullie beschikbaarheid daarvoor van wat=

59 Lisa =ja=

60 Ellen =er mogelijk is (.) ehm:: ja de scriptjes: (.) zeg
maar de vraag en alles (.) hebben jullie eh:
↑uitgewerkt afgelopen wee- tijd ehm:: (.) dus we
hebben een beetje een beeld van wat we zouden
willen gaan vragen denk ik ehm::=

63 Lisa =ja=
(2.0)

64 ellen ik heb ze nog niet gezien (.) eh:: (.) maar ik ik
had hier op m'n lijstje staan eh: wellicht dat
jullie die even aan teams kunnen toevoegen ook
eh:: vanavond nog=

66 Lisa =ja oke=

67 Ellen zodat we kunnen ↓bundelen (.) dan heb je gewoon
een ehm:: (.) >hoe heet 't< ja een overzicht van
wat er allemaal gevraagd moet worden;=

69 Nico =ja=

70 Ellen ehm::
(2.0)
we hebben=

71 Lisa =wat bedoel je dan met gevraagd worden wat bedoel
je daar precies mee

72 Ellen nou ja de vragen die de reporters dan stellen=

73 Lisa =oh ja de vragen gewoon (.) ja precies (.) ja
gewoon het script ja
((gesprek volgt))

82 Ellen ik weet niet of nico jij specifiek vragen hebt (.)
over eh: de opzet.

83 Nico ehm: nou dat nog niet (.) wel een vraag van zijn
jullie bekend met met de video↑pool; (.) die eh
die eigenlijk sinds dit jaar is gestart.
(3.0)

85 Lisa ja een beetje (.) 'k heb er wel van gehoord laat
'k het zo zeggen

165 Nico de razende reporters v::an () die hadden jullie telefoons natuurlijk eh:

166 Ellen ja in eerste instantie is eh:: deden we de razende reporters opnames altijd gewoon met een eh iphone in 'n eh: mooi statief en een microfoon (.) en met een zendertje (.) ehm:: dus (.) dat kunnen we ook (.) alleen ehm: bij het edditen daarvan ehm: hebben we gewoon hulp nodig denk ik tenzij ik eh: ik heb gemist dat jij lisa en eva super goed kunnen additen (.) ehm::=

167 Lisa =nee helaas haha (.) not me at least

168 Eva ik kan wel additen maar ehm:: ja tien filmpjes dat 's misschien wel heel veel

169 Lisa oh oke

170 Ellen ja

171 Eva als ik dat ook nog alleen doen ja=

172 Ellen =misschien milou nog.=

173 Lisa weet ik eigenlijk niet ze doet alleen visuals he

174 (2.0)

175 Ellen ja (.) dus vandaar dat 't denk ik misschien wel handig is dat we in iedergeval de hulp van nico te hebben (.) eh: dan is het weer handig voor jou nico volgens mij als jij zelf de opname hebt gemaakt toch (.) eh:: in plaats van dat je van ons (.) materiaal (.) aangeleverd krijgt.

176 Nico ehm: nee dat maakt niets uit () jullie werken gewoon volgens een script=

177 Lisa =ja=

178 Nico =dan weet ik vooraf al (.) hoeveel wat voor beelden ik krijg (1.0) en als ik dat dan heb eh: kan ik het ook gewoon monteren

179 Ellen oke oke (.) dus als wij planning wise er niet uitkomen dat jij of eh jij of eh:: je collega zegmaar er niet bij aanwezig kunnen zijn (.) dan kunnen wij het eventueel nog opnemen (.) zodat jij dat kan edditen.

180 Nico ja ja (.) laten we dat even als eh:=

181 Lisa =Oke=
182 Nico =Plan b eh:=
183 Ellen =als backup=
184 Nico =ja

197 Ellen dus is 't zaak om volgende week alle afspraken te hebben staan met wie we willen opnemen (.) e:hm (3.0) nou ja zodat we dat voor elkaar kunnen krijsje' (3.0) lijkt mij handig om dan eh de boel te ↑combineren dat je eh: op een dag alle opnames doet voor ehm:: de verwachtingen van de eh medewerkers dus (.) ehm: dat was nog een vraag die nico en ik hadden maar de verwachtingen van het eh event (.) medewerkers is dat van het project team (.) of van medewerkers in het algemeen.=

204 Lisa =ik begreep van eh joep dat we medewerkers in de hangars moesten zijn eh: gewoon in het algemeen

206 Ellen oke kijk niet het projectteam;

207 Lisa nee dat dacht ik inderdaad eerst ook maar dat is dus niet zo

208 (2.0)

209 Ellen ehm:: (2.0) dus (.) ja we hadden dus namen achter iedereen ze (.) aandachtsgebiedje: (.) eh:: ehm gezet (.) en wellicht dat we: dan (.) ook dat kunnen aanhouden om die afspraken te gaan plannen met de mensen om (.) op te nemen (.) ehm: (3.0) ja wat is voor jullie handig (1.0) °denk je°;

213 (3.0)

214 Lisa bedoel je dan voor mij of.=

215 Ellen =ja nee naja () ehm:=

216 Lisa =of=

217 Ellen weet je dan kan je dan aan de slag ehm: of;

218 Lisa Naja 'k moet eerst weten welke duo wat gaan doen eigenlijk (.) ik weet nou wel dat de namen genoemd zijn maar ik heb eigenlijk geen idee wie die mensen zijn (.) ehm: ik ken ze zelf ook niet (.) ik heb zelf geen idee wie wat wilde gaan doen eigenlijk

221 Ellen nee

222 Lisa maar goed 'k heb hierna de meeting wel met de rest van het team over (.) dus misschien dat ik dat dan ook even kan vragen

308 Lisa die logos ook=
 309 Ellen =die logo's ook nog (.) maar dat is minor detail
 hehe
 309 Lisa ja is zo
 310 Ellen even kijken
 311 (11.0)
 312 is het handig als ik niet gewoon zo aanhaak bij
 die meeting ook.=
 313 Lisa =ja als jij ↑kan (.) ehm: ik weet eigenlijk ook
 niet waarom (h)jij (h)er niet(h) bij (h)zit hehe=
 314 Ellen =(h)ik (h)ook (h)niet (.) ik vind het zo
 ingewikkeld allemaal

 323 Ellen moet wel lukken (.) maar daar hebben we het dan
 even zo over=
 324 Lisa =ja is goed-
 325 Ellen =dan hoeft nico niet eh:
 326 Lis =nee nee ne lijkt me goed
 327 (3.0)
 328 Ellen ehm:: (2.0) ja wat is handig nu om af te afpreke'
 e:hm (2.0) we gaan die eh: reporters uitnodigen
 (.) () live=
 329 Lisa =ja ja=
 330 Ellen daar horen we hun beschikbaarheid (.) ehm:=
 331 Lisa =ja=
 332 Ellen ja en daar (.) moeten we op gaan puzzelen

372 Lisa en anders stel nou het lukt toch niet toch niet
last minute dan kunnen we misschien ook wel vragen
of iemand anders eventueel (.) eh: er nog bij wilt
zitten zeg maar >een beetje voor jou verwarrend<
Ellen bijvoorbeeld Marjolein ofzo die eh (.) die
er ook veel vanaf weet (.) dat die het een beetje
kan inleiden eventueel volgende week stel (.) dat
zou eventueel ook kunnen

373 Ellen ja ja zeker (.) zeker (.) ehm: en dan concreet:::
nico heb je dan nog iets ↑nodig ehm: of kunnen we
je het beste dan op de hoogte houden van zodat we
zodra we (.) die draaidagen hebben (1.0) eh:=

374 Nico =ja hou ons sowieso op de hoogte inderdaad (1.0)
ehm:: ik zie hier effe ehm: negen dagen
infomagazines:: is dat ehm:: (.) is dat het
drukken of waar gaat het precies over.=

375 Ellen =ja die infomagazines (.) ik begreep van astrid
dat dat inderdaad de drukker in amsterdam ↑is=

376 Nico =ja=

377 Ellen =waar we dan vrijmakkelijk gewoon lang zouden
kunne' (.) eh::=

378 Nico =ja=

409 Ellen waarbij thema x dan nog floot vernieuwing is (.)
en sustainability dus dat zijn interviews met Fred
en

410 (2.0)

411 Lisa die andere weet ik niet

412 Ellen nog niet helemaal ↑duidelijk=

413 Lisa =nee=

414 Ellen =maar dat zal ook op e en m terrein zijn

415 (4.0)

416 Lisa ja

417 (1.5)

418 Ellen oke (.) we zijn al bijna (.) door de tijd ↑heen

419 Lisa Ja=

420 Ellen =ehm= nog even snel (.) eh: jullie stemmen voor
het ↑logo=

421 Lisa =oja=

422 (4.0)

423 welke vond jij nou ook alweer eh (.) leuk ellen.

424 (1.0)

425 Ellen ja 'k vond deze ook eh: ook eh: lekker strak (.)
alleen=

426 Lisa =ja=

427 Ellen =mis ik wel het klm blauwe: ↑element=

428 Lisa =ja ja snap ik

429 (Gesprek tussen Ellen en Lisa gaat door)