

Trust through a screen

THE INFLUENCE OF VIDEO CONFERENCING TECHNOLOGY
ON TRUST IN HIGHER EDUCATION.



Radboud Universiteit Nijmegen

Author: Sanne van der Louw
Student number: 1030329
E-mail: sannevdlouv@upcmail.nl
Date: 30 June 2021

University: Radboud University Nijmegen
Education: Master of Business Administration
Specialization: Organisational Design and Development

Supervisor: Dr. C. Groß
Second examiner: Drs. L. Gulpers

Preface

In front of you lies the master thesis ‘Trust through a screen’, which is about the influence video conferencing technologies, such as Zoom, have on the trust of students at the Radboud University. This research is based on semi-structured interviews and interviews using vignettes about the concepts of trust and video conferencing technology in higher education.

When starting the pre-masters, I did not know then that my last two years of studying would look so much different than I had envisioned. Luckily, I could experience ‘normal’ education for half a year at Radboud University. With the change to online education and experiencing it all myself, started my interest in the influence of online education on students. This fascinated me to find a topic for my master thesis that has to do with this. I have found this research very interesting, as it is something very close to me and I am proud of the final result.

I could not have written this thesis without help from several people and I would like to thank these people. To start with, I would like to thank my thesis supervisor Dr. C. Groß, without her I would not have been able to write this thesis. Thank you for the way you guided me through this process, your (always!) quick response and making this journey enjoyable. Hereby, I would also like to thank Drs. L. Gulpers for the useful feedback I received. Furthermore, I would like to say thank you for the advice, encouraging words and tips to my friends at the university where I was able to exchange thoughts, ideas and struggles with. Not to forget, I want to thank the students who I was able to interview. I appreciate them for taking time for me, so thank you for you that. Last but surely not least, I would like to say a big thanks to my friends and family, who were very patient with me. Thank you for always being there for me when I needed it.

I hope you enjoy reading it!

Sanne van der Louw

Arnhem, June 2021

Abstract

Due to the COVID-19 pandemic, universities were forced to continue their educational program online with the use of video conferencing technologies, such as Zoom and Cisco Webex. This switch changed a lot for most people. Moreover, video conferencing technology changes the way students follow their education and the way teachers give lectures. Trust is seen as an important value in higher education and is normally not done through a screen.

The research aim is to get more insight into the influence that video conferencing technologies such as Zoom have on the trust of students at the Radboud University. To get these insights, a research question was needed, which is *“How do video conferencing technologies (e.g., Zoom and Cisco Webex), used for online education, influence the trust of students at Radboud University Nijmegen?”*. In order to answer this research question a qualitative approach is applied, where students of the Radboud University were interviewed via semi-structured interviews and interviews using vignettes.

The findings show that video conferencing technologies such as Zoom and Cisco Webex does influence the trust of students at Radboud University. However, it only influences partially. The influence is partial as in some situations the trust of students was not changed due to the video conferencing technologies. Moreover, it was found that communication played a role in the four constructs of trust. Therefore, it could be concluded that communication is an overarching variable in this research.

By conducting this research new insights about trust in relation to video conferencing technology were made. The theoretical findings give the opportunity for future research on the role of communication in trust. The practical implications could help Radboud University to maintain or improve the trust of students.

Keywords: trust, video conferencing technology, higher education, students and online education.

Content

Introduction	5
1.1 Research objective and question	6
1.2 Research approach	7
1.3 Relevance of this research	8
1.3 Outline of this thesis	9
2. Theoretical background	10
2.1 Web 2.0 technology	10
2.1.1 Web 2.0 technology and video conferencing technology	10
2.1.2 Web 2.0 technology and video conferencing technology in higher education	11
2.2 Trust	12
2.2.1 The term trust	12
2.2.2 Trust in the online world	16
2.2.3 Trust in higher education	17
2.3 Conceptual model	18
3. Methodology	20
3.1 Qualitative research	20
3.2 Data collection	21
3.2.1 Sample selection	22
3.2.2 Semi-structured interviews	23
3.2.3 Vignettes	25
3.3 Data analysis	25
3.4 Quality criteria and limitations	27
3.4.1 Quality of this research	27
3.4.2 Limitations	29
3.5 Research ethics	29
4. Results	31
4.1 Disposition to trust	31
4.1.1 Teacher	31
4.1.2 Student	32
4.2 Institution-based trust	34
4.2.1 Trust to Radboud University	34
4.2.2 Trust to teacher	35
4.2.3 Trust to other students of RU	36
4.3 Trusting beliefs	37
4.4 Trusting intention	39
4.5 Trust and communication	40

4.5.1 Communication via video conferencing technology	40
4.5.2 Communication and the four constructs of trust.....	41
4.5.3 Overview results per (sub)construct of trust.....	42
5. Conclusion & discussion.....	44
5.1 Conclusion.....	44
5.2 Discussion	46
5.2.1 Theoretical reflection and relevance	46
5.2.2 Methodological reflection	48
5.2.3 Reflection on the role of the researcher	50
5.2.4 Practical relevance and future recommendations	51
References.....	53
Appendix.....	57
Appendix A: Overview (sub)constructs of trust	57
Appendix B: Initial interview guide students.....	58
Appendix C: Final interview guide students.....	62
Appendix D: Final interview guide Synergy	66
Appendix E: Final interview guide Opleidingscommissie	70
Appendix F: Initial vignettes.....	75
Appendix G: Final vignettes	79
Appendix H: Observations semi-structured interviews.....	86
Appendix I: Observations vignettes	92
Appendix J: Coding template.....	96
Appendix K: Research diary	98

Introduction

Since March 2020, around 80% of the students in the Netherlands follow their courses online due to the COVID-19 pandemic (NOS, 2020). The COVID-19 pandemic also caused the acceleration of the use of technologies in the daily lives of people (Kodama, 2020). Social distancing has led people to work or study from home and kept face-to-face communication to a limit. This resulted in that people look for other ways to stay in contact with each other and also find another way to continue with their study for example. Moreover, the universities in the Netherlands had to adjust quickly and think of another way to continue their educational program. Nowadays, technologies such as Zoom and Cisco Webex are the main way students have to follow lectures and for teachers to give lectures (Massner, 2021). These technologies change the way students follow their lectures, how they study and it also changes the way teachers work. Therefore, it can be assumed that technology such as Zoom and Cisco Webex changes the habits and thus the behaviour of the students and teachers in higher education. This is also evident in an independent research from Radboud University (2021), which stated that students miss the daily structures and habits they were used to before COVID-19.

That technology can change the moral of a person is shown in research from Vallor (2009). In specific, it shows that there is a relevance of researching technologies that can have an impact on a moral dimension and thus also on a persons' behaviour. For this research, it can be said that technologies such as Zoom, which is used for teaching, have a moral dimension that needs to be explored. It is important to explore the moral dimension because those technologies affect the behaviours of students and teachers. According to Kipnis (1996), the term 'moral' is often used to describe trusting behaviour, it can be said that trusting behaviour itself is related to the term trust. According to McKnight and Chervany (2000), a good understanding of the term 'trust' is important for the interpretation of the results of any research about trust. Therefore, it is also important to have a good understanding of trust for this research. Especially, as trust has been defined in many different ways by different researchers across various disciplines. To bring these different definitions together McKnight and Chervany (2000) defined four interdisciplinary typologies of trust, these are disposition to trust, institution-based trust, trusting beliefs and trusting intention. These help to understand the term trust even more and are further explained in detail in the next chapter. However, to already get an understanding of the term trust in this research, the following definition of trust by Rousseau, Bitkin, Burt and Camerer (1998) is used *"Trust is a psychological state*

comprising the intention to accept vulnerability based on positive expectations of the intentions or behaviors of another” (p. 395).

In specific, this research focuses on the trust of students and video conferencing technology in higher education. A part of technology, in general, is the Web 2.0 technologies, which provides interactive services to enable users to interact and collaborate with each other (Shaohua & Peilin., 2008). A definition of Web 2.0 technologies is given by Shaohua and Peilin (2008) *“Web 2.0 is a term used to herald the second wave of the World Wide Web, one that allows individuals to publish, collaborate and share experiences with other like-minded individuals or groups”* (p. 1122). Parts of Web 2.0 technologies are video calling (e.g., Skype) and social networking (e.g., Facebook, LinkedIn) (Hartshorne & Ajjan, 2009). Zoom and Cisco Webex are very recent technologies, as with the other Web 2.0 technologies, their core is that people can interact and work with each other online. Therefore, it can be said that Zoom and Cisco Webex are like Skype for Business and are thus part of Web 2.0 technologies. These platforms are also referred to as video conferencing technology (Wiederhold, 2020). Video conferencing technology is used *“...for meetings with two or more participants communicating in real time through the use of telemediated live pictures and sound. In most cases, video conferencing systems also allow for documents and illustrations to be shared and coedited”* (Denstadli, Julsrud, & Hjorthol, 2012, p. 68; Andreev, Salomon, & Pliskin, 2010). This technology has transformed the way students learn and communicate (Wiederhold, 2020). Therefore, it can be said that video conferencing technology as part of Web 2.0 technology changes the way students work now and in the future.

1.1 Research objective and question

When it comes to technology it is already known that it will only play a more prominent role in our lives. Especially, as video conferencing technology was previously not typical to use in higher education and now due to the measurements concerning COVID-19, it is seen as the ‘new normal’ of teaching and studying in higher education as a lot of lectures are given via Zoom for example (Cahapay, 2020). Due to the increasing use of video conferencing technology at universities, it is important to understand how the technology affects the trust of students at universities. This is especially relevant as learning to trust someone is usually done in person and not through a screen (Ess, 2010). Moreover, according to MacFarlane (2009), trust is an important value for the students in higher education and also for the university itself. Education is an intangible service, where trust is partly shaped by the reputation of the

university and the idea that students have that they will benefit from it. According to MacFarlane (2009), not only the reputation of the university is important, but also the first meeting between student and teacher is of importance. Moreover, Curzon-Hobsen (2010) mentions that trust between the student and teacher is a necessary condition for the realisation of teaching in higher education. This shows the importance of trust in higher education. Therefore, it is relevant to research the effect of video conferencing technology on the trust of students in higher education. When focusing on trust in higher education, it can be said that there are three relations of trust which are relevant for this research. These are, trust in relation to the university, trust between student and teacher, and trust among students. This research explored all three relations of trust in higher education to get a better understanding of those relations of trust in higher education.

This research helps to understand how the new way of studying and teaching in higher education influence the trust of the students from Radboud University. The aim of this research is to get more insight into the influence that video conferencing technologies such as Zoom have on the trust of students at Radboud University. Therefore, the following research question has been formulated:

“How do video conferencing technologies (e.g., Zoom and Cisco Webex), used for online education, influence the trust of students at Radboud University Nijmegen?”.

1.2 Research approach

This research has a qualitative approach with the use of semi-structured interviews and interviews using vignettes to obtain in-depth insights from students and how video conferencing technologies influence their trust. Students of Radboud University are interviewed about trust in higher education and the influence of video conferencing technology. Further, the research is inductive as literature about trust in the context of video conferencing technology is limited available. By conducting this research new insights about trust in relation to video conferencing technology are made. These new insights add to the already existing theory about trust and the already existing theory about video conferencing technology. Since video conferencing technology has not been discussed much in relation to trust in higher education it is a rather new topic to which the new insights will contribute.

1.3 Relevance of this research

This research has scientific relevance as well as social relevance. This research focuses on how video conferencing technology, specifically Zoom and Cisco Webex, influence the trust of students at Radboud University Nijmegen. The use of video conferencing technology in higher education has been increasing since COVID-19 (Cahapay, 2020). Since then, video conferencing technology has gained more attention in relation to higher education, but little in relation to trust. Therefore, it can be said that this is a rather new topic as the relationship of trust and video conferencing technology has limited been discussed by other authors in literature. This means that this research tries to gain new insights to fill in the gap in the literature about trust in higher education with regard to video conferencing technology. This research contributes more nuanced critical insights into the influence of Web 2.0 technology on learning. The scientific relevance of this research is to contribute to the theory of McKnight and Chervany (2000), which is about the term trust. The contribution of this research to their theory is about adding new insights about trust in the context of higher education and video conferencing technology. Furthermore, it contributes to Ess (2010) who talks about trust and new communication technologies. This master thesis adds more knowledge to the theory of Ess (2010), this knowledge is about trust in relation to a video-calling context. The focus of this research is on trust, as trust is an important concept in higher education. Especially the trust between student and teacher, which is a condition in creating a learning environment (Curzon-Hobsen, 2010).

As is already known, the use of technologies is radically increasing in our daily lives and technologies are forever evolving and changing. Therefore, this research is not only socially relevant in the current state of the world, but it will be relevant in the future as well. Since it is assumed that platforms such as Zoom and Cisco Webex will still be used in the future for higher education (Dwivedia, et al., 2020). This is even supported by Radboud University itself, where they are investigating how online education can be part of their education even after the COVID-19 pandemic (Herman, 2021). Furthermore, it is socially relevant, because it gives Radboud University Nijmegen more insight into the relation between video conferencing technologies and the trust of students. The insights gained from this research can be a starting point for discussion in universities but also in other organizations that use video conferencing technologies. These discussions can be about the influence video conferencing technologies have on the trust of students.

1.3 Outline of this thesis

This thesis is organized as follows.

The next chapter, Chapter 2, gives the theoretical background of this research. The theory explains Web 2.0 technology and video conferencing technology and the use of Web 2.0 technology in higher education in paragraph 2.1. Chapter 2. also discusses trust in paragraph 2.2. It explains trust in the online world and trust in higher education. Chapter 2 closes with a conceptual model in paragraph 2.3.

Furthermore, the third chapter discusses the methodology applied in this research. In specific it focuses on qualitative research, in paragraph 3.1. The data collection method consists of interviews and interviews using vignettes, which is described in paragraph 3.2. The data analysis procedure is discussed in paragraph 3.3. The quality of this research and its limitations can be found in paragraph 3.4. This chapter closes with the research ethics in paragraph 3.5.

Chapter 4 provides the results of this research. In paragraph 4.1, the results about disposition to trust are given, this is followed by the results of institution-based trust in paragraph 4.2. Next, provides paragraph 4.3 the results of trusting beliefs and paragraph 4.4 the results of trusting intention. The last paragraph of this chapter presents the results of trust and communication, which came forward from the results of the data.

The last chapter of this research is Chapter 5 and is about the conclusion and discussion. First of all, the conclusion of the results is given in paragraph 5.1. This is followed by paragraph 5.2 the discussion. Paragraph 5.2.1 discusses the theoretical reflection and relevance of this research, whereas paragraph 5.2.2 provides the methodological reflection of this research. The discussion also reflects on the role of the researcher in paragraph 5.2.3. Last but not least shows paragraph 5.2.4 the recommendations for future research as well as practical implications.

2. Theoretical background

This chapter is about the theoretical background of this research. It starts with paragraph 2.1 which is about Web 2.0 technology. Paragraph 2.1.1 introduces the terms Web 2.0 technology and video conferencing technology. This is followed by paragraph 2.1.2 which discusses Web 2.0 technology and video conferencing technology in higher education. Further, focuses paragraph 2.2 on trust. First, the term trust itself is discussed in paragraph 2.2.1. Second, in paragraph 2.2.2 trust in the online world is discussed which is related to Web 2.0 technology. Lastly, trust is discussed in relation to higher education in paragraph 2.2.3. The last paragraph of this chapter is 2.3, which shows a conceptual model of the theoretical concepts mentioned in the paragraphs before. The conceptual model is a visualization of the research question provided in Chapter 1.

2.1 Web 2.0 technology

This paragraph discusses Web 2.0 technologies and video conferencing technology. It also discusses Web 2.0 technology related to higher education.

2.1.1 Web 2.0 technology and video conferencing technology

The term Web 2.0 technology, also referred to as Web 2.0, is a conceptual umbrella term and emerged in late 2003 and early 2004 (Cormode & Krishnamurthy, 2008). Authors Madden and Fox (2006) regards video conferencing technology as the term that is introduced to group the new generation of internet applications and business that form the Web as it is today, examples are Facebook, blogs, wikis, etc. Whereas Cormode and Krishnamurthy (2008) discuss that a precise definition of Web 2.0 is elusive as it is already difficult to categorize and label “Web 1.0” and “Web 2.0” as such. However, for the clarity of this research, there is chosen to use a definition of Web 2.0 technology as already mentioned in the previous chapter *“Web 2.0 is a term used to herald the second wave of the World Wide Web, one that allows individuals to publish, collaborate and share experiences with other like-minded individuals or groups”* (Shaohua & Peilin., 2008, p. 1122). According to Madden and Fox (2006), even when Web 2.0 is defined there is little consensus about the ending of Web 1.0 and the starting of Web 2.0. This is also mentioned by Cormode and Krishnamurthy (2008), namely, that there can’t be given a technical comparison between Web 1.0 and Web 2.0. However, there is a clear distinction between the highly popular Web 2.0 technology sites such as YouTube and Facebook and the “old Web” (Cormode & Krishnamurthy, 2008). The most essential

difference is that the users of Web 1.0 are consumers of the content, whereas users of Web 2.0 can be content creators as well. Other key differences mentioned by Cormode and Krishnamurthy (2008) are user interaction, the layout of the site and the notions of friends and groups.

A part of Web 2.0 technology is video conferencing technologies. Authors Baltaci-Goktalay and Ozdilek (2010) noticed that the market of video conferencing technology has been growing a lot during the past 20 years. As already mentioned in the introductory chapter, video conferencing technology is used “...for meetings with two or more participants communicating in real time through the use of telemediated live pictures and sound. In most cases, video conferencing systems also allow for documents and illustrations to be shared and coedited” (Denstadli, Julsrud, & Hjorthol, 2012, p. 68; Andreev, Salomon, & Pliskin, 2010). Examples of today of video conferencing technologies are Zoom, Teams, Cisco Webex and Skype (Correia, Liu, & Xu, 2020). Authors Andreev, Salomon and Pliskin (2010) regards that video conferencing meetings can consist of two or hundreds of participants, which is useful for teaching large classes at universities. Author Fetterman (1997) added that the use of video conferencing technology allows people to meet from distant locations. This gives flexibility to student and teacher who can now follow their classes anywhere they want. Such technologies make it possible to continue following the educational program from a distance, especially now social distancing is needed concerning COVID-19.

This paragraph defined Web 2.0 technology and video conferencing technology, the next paragraph discusses Web 2.0 technology in relation the higher education.

2.1.2 Web 2.0 technology and video conferencing technology in higher education

The use of Web 2.0 technology in higher education has been a growing trend according to Madden and Fox (2006). Authors Renes and Strange (2011), see the current students as “digital natives”, that are students who have been growing up with the use of different technologies like the internet, computer, and mobile phone. They feel comfortable using it and use these kinds of technologies every day, for example using the World Wide Web as a learning resource to find and share information (Prensky, 2001). Author Maloney (2007), regards the use of Web 2.0 technology in education as offering the possibility that students not only obtain information but also create information and share it. It has the potential to further improve the sharing of information and learning for students and teachers. Although, Hartshorne and Ajjan (2009) mention that Web 2.0 technology was not specifically designed to use for teaching and learning, however, it does support active, effective, and social learning

and it provides opportunities for the students. Further, mention Hartshorne and Ajjan (2009) that Web 2.0 technology also provides various opportunities to interact between the teacher and student in a learning environment.

When looking at video conferencing technology, Kodama (2020) sees that the use of these technologies has increased in popularity in education. The current video conferencing technologies, such as Zoom, have evolved significantly, which allows for fewer technological problems (Smith, 2020). This means that video conferencing technology has been more user friendly over the years. Before COVID-19, video conferencing technology in higher education was mainly used to connect students around the world, make learning more accessible, flexible and teach mass lectures across multiple universities (Renes & Strange, 2011; Freeman, 1998). Now, because of COVID-19, Kodama (2020) mentions that video conferencing technology is also used to continue with the educational programs in a way where social distancing is possible.

Overall, the use of Web 2.0 technology is rather easy, it is useful and compatible in higher education. Integrating Web 2.0 technology in education can lead to an increase in the satisfaction of the course, it can improve the learning and writing ability of students and it can increase the interaction between students (Hartshorne & Ajjan, 2009). According to authors Hartshorne and Ajjan (2009), this changes the student from a more passive learner to an active learner.

2.2 Trust

This paragraph addresses the term trust, trust in the online world as well as trust in higher education.

2.2.1 The term trust

There are numerous definitions given for trust, one reason for this is that different disciplines view the term trust from their unique perspective (McKnight & Chervany, 2000). Another reason for the different definitions given is that trust itself is a vague term. McKnight and Chervany (2000) analysed the word trust in three dictionaries and concluded that trust on average has 17 different definitions. These various definitions make it hard to narrow it down to one specific definition. Another problem, according to McKnight and Chervany (2000) is that often researchers define trust too narrow for their own research because they focus too much on which definition fits their research the best. Despite the fact that there is a chance to

define trust too narrow, there is chosen to use a definition of trust in this research for the clarity of the research itself. As mentioned before in Chapter 1 the definition of trust that is used is: “*Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based on positive expectations of the intentions or behaviors of another*” (Rousseau, Bitkin, Burt, & Camerer, 1998, p. 395). This definition is a widely held definition of trust, therefore, it also fits with this research in the context of higher education. Especially, as the positive expectations students have, can be based on the reputation of the university and the first meeting between student and teacher for example. The importance of reputation and first meeting is also shown by MacFarlane (2009). However, to take into account the other definitions of trust and to not define trust too narrow, this research also looks at the four-level categories of trust that occur in over 90% of the definitions of trust. These four-level categories are identified and defined by McKnight and Chervany (2001), the four categories consist of integrity, benevolence, predictability, and competence. Integrity refers to honesty, keeping promises and be truthful (McKnight & Chervany, 2001). Teachers in higher education can make promises about deadlines. Benevolence is about acting, caring and the motivation to act in the interests of others (McKnight & Chervany, 2001). In this research, benevolence can be seen as acting in the interest of students and teachers. Whereas predictability is about believing that the behaviour is consistent enough to predict a given situation (McKnight & Chervany, 2001). This can be applied in this research to look at the behaviour of the students and teachers for example. Finally, competence which is referred to as believing in the other person that he/she has the power and ability to do what needs to be done (McKnight & Chervany, 2001). For this research, it can be seen as the ability and power for the teacher to teach and for the student to study and follow classes.

Moreover, McKnight and Chervany (2000) identified an interdisciplinary model of trust concepts which is shown in Figure 1. This figure shows four constructs of trust which are (1) disposition to trust, (2) institution-based trust, (3) trusting beliefs and (4) trusting intention. The constructs come from different disciplines and each of these constructs can be further subdivided into subconstructs that are measurable (McKnight & Chervany, 2000). The arrows in Figure 1 show that disposition to trust relates to institution-based trust. When disposition to trust is experienced as positive, institution-based trust will be positive as well. What a person believes in general about others

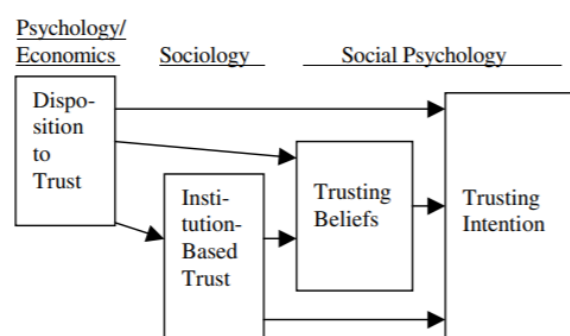


Figure 1. Interdisciplinary model of trust concepts (McKnight and Chervany, 2000, p. 829).

transfers on what a person believes about the situation or institution the person is in (McKnight & Chervany, 2001). Further, the arrows show that disposition to trust also influences trusting beliefs and trusting intentions. However, this relationship is mediated by institutional-based trust (McKnight & Chervany, 2001). Moreover, the arrows show that institution-based trust is a factor for trusting beliefs and trusting intentions, as institution-based trust is a condition for interpersonal trust. When having trust in a situation, this would normally lead to having trust in the people within that situation (McKnight & Chervany, 2001).

The definitions of each construct and subconstruct is given by McKnight and Chervany (2000). This is followed with an example from the researcher to apply it to the context of this research and to clarify the constructs more. An overview of the constructs of trust and their subconstructs is given in Appendix A.

The first construct is *Disposition to trust*, which is about a general reaction to the experiences in life with other people. This is about the willingness to depend on general others in the broad sense. McKnight and Chervany (2000) defined it as “*the extent to which one displays a consistent tendency to be willing to depend on general others across a broad spectrum of situations and persons*” (p. 830). The general other in this research is seen as the teachers, students and universities in general. To apply disposition to trust to this specific research, it is for example meeting a student or teacher for the first time and the willingness to depend on them. The two subconstructs are faith in humanity and trusting stance. Faith in humanity is about assuming that others in general care enough to help people and who are honest, it relates to the attributes of people (McKnight & Chervany, 2000). In this research, it can be seen as the trust students have in their teacher to help them out during the course. Whereas trusting stance is about relating the trusting intention, in other words, it is a personal and subjective choice to trust others (McKnight & Chervany, 2000). For this specific research, it means for example that it can be related to the fact that students trust teachers from the beginning without actually meeting them.

The second construct is *Institution-based trust*, this is trusting someone when the needed conditions are in place and when there is the possibility to anticipate the successful outcome (McKnight & Chervany, 2000). To apply institution-based trust to this research, it can be seen that students rely on the role of the teacher who assures that everything will go well but also students rely on other students to assure that the project will go well. According to McKnight and Chervany (2000), this definition of trust focuses more on impersonal trust, as a person beliefs another person because of impersonal things, namely the underlying situations and

structures. The two subconstructs are structural assurance and situational normality. Structural assurance is to believe in having success when promises, process, procedures, regulations, etc. are in place (McKnight & Chervany, 2000). An example of structural assurance for this research is when students use the Radboud University internet platform, students believe that the Radboud University assures legal and technological safeguards from privacy loss. Situational normality focuses more on the possibility of success because the situation itself is favourable or normal (McKnight & Chervany, 2000). An example of situational normality for this research can be that the possibility of the success of students is less favourable if the situation is not normal as they are used to. For example, now with COVID-19, the situation is far from normal. McKnight and Chervany (2000) mention that situational normality is likely linked to trusting beliefs and trusting intention. A student who has a good feeling about the roles and situation in lectures is more likely to have trusting beliefs in the teacher and/or students in that situation.

Trusting beliefs is the third construct and is defined according to McKnight and Chervany (2000) as “*One believes (and feels confident in believing) that the other person has one or more traits desirable to one in a situation in which negative consequences are possible*” (p. 831). It has four subconstructs trusting belief-competence, trusting believe-benevolence, trusting believe-integrity and trusting belief-predictability (McKnight & Chervany, 2000). These can be linked to the four-level categories of trust mentioned earlier and are defined the same. Further, the difference between faith in humanity and trusting beliefs is that trusting beliefs focuses on specific other people while faith in humanity focuses on general others (McKnight & Chervany, 2000).

The last construct is *trusting intention*, which is referred to the willingness to depend on the other person (or even a thing) in a given situation or task, which feels secure enough despite the possibility of negative consequences (McKnight & Chervany, 2000). When applying trusting intention to this research it can be seen as using Zoom despite having the knowledge of what it does with the privacy data of the students. Trusting intention consists of two subconstructs, willingness to depend and subjective probability of depending. According to McKnight and Chervany (2000), is the latter defined as the prediction that one person will depend on the other. In the case of this specific research, it is the prediction that the student depends on the teacher. Willingness to depend is about being vulnerable to the other person (McKnight & Chervany, 2000). An example, in this case, is being vulnerable to teacher or student when there is a situation that requires to rely on them. These constructs are used in this research to help and make the term trust measurable for the empirical research.

2.2.2 Trust in the online world

Learning to trust one and another is mainly done through face-to-face communication, according to Ess (2010). As already mentioned before, nowadays our lives are very interwoven with technology and online communication. Trust does play an important role, when looking at trust and technology. Although Boyd (2003) mentioned that trust online can be more impersonal as often trust is based on just words and images on a screen instead of an identifiable person. People are often not known at first in online communication, this makes it harder to trust someone. According to Ess (2010), it is also possible to be anonymous, which makes trolling and identity play easier to do. Moreover, Susan and Stuart (2008) mention that it also affects trusting someone negatively, as the boundaries fade of what is real and what is not. The availability of accurate information about the risks online and the frequency of them makes it harder to trust online (Friedman, Khan Jr, & Howe, 2000). These are some of the reasons that make it more difficult to trust someone online.

However, other authors provide reasons to justify trusting someone that can also be applied online. Authors Riegelsberger, Sasse and McCarthy (2003), use incentive structures as a trust ensuring mechanism. In specifically, they talk about external incentive structures. This is about institutions such as companies that establish and enforce rules that an individual has to follow. Another author Lahno (2001), refers to this as institutional trust because trust is based on the association with an institution. It thus means that companies and in this case a university act implicitly as a third-party trust provider. In this case, for example, a good reputation of Radboud University can be a reason for students to base their trust on towards teachers. This can also be linked to institution-based trust as mentioned earlier, because they both depend on the rules, procedures, etc., of an institution. Besides basing trust on an institution there is also another distinction where trust can be based on online, namely the properties of the trustee. This is also called cognitive and affective trust according to Riegelsberger, Sasse and McCarthy (2003). A definition of cognitive trust is given by Ess (2010) who names it cognitive/rational accounts of trust, which is based on beliefs and expectations about others that are for or against trusting a student and/or teacher. External incentive structures are a source of cognitive trust, where a person submits to the rules of an institution. Another source for cognitive trust is integrity, whereas affective trust is based on benevolence (Riegelsberger, Sasse, & McCarthy, 2003). Authors Lewis and Weigert (1985) describe affective trust as having an emotional bond with someone, for example, affective bond of friendship. The emotional bond occurs in every type of trust, but the most in close interpersonal trust (Lewis & Weigert, 1985). Affective trust is complementary to cognitive

trust. Cognitive and affective trust relate both to trusting beliefs, as both definitions mention that trust is based on believing a person (e.g., integrity, benevolence). The last account related to trust is a combination of cognitive and affective trust and is named “seeing as” account (Weckert, 2005, p. 102). This account of trust incorporates the rational and emotional perspectives and based on this a person decides to trust someone or not (Weckert, 2005). These are reasons to justify trusting someone offline and can also be applied online. Trust online is a process, where the trust that is repeated many times enhances trust by keeping promises and being transparent (Urban, Amyx, & Lorenzon, 2009).

2.2.3 Trust in higher education

Trust is critical in forming successful personal and business relationships (Lovelock, 1983). Moreover, trust also plays an important role in the pursuit of higher learning. Author Curzon-Hobsen (2010) even mentions that without the trust between teacher and student, the transformation of the learner is not encouraged. For Curzon-Hobsen (2010) higher learning is characterised by a transforming learning environment where having a dialogue plays a role and where trust plays an integral part. Students are less likely to drop out of a course or transfer to another university if the conditions of trust are met. Further, Curzon-Hobsen (2010) mentions that students need to trust the university that they will benefit from it. Teachers are most of the time seen as the brand image of the university. However, according to author MacFarlane (2009), this can be either a positive or a negative experience and influences the trust of the student. This means that the quality of the lectures varies between the different teachers. Author Berry (1980), on the other hand, introduces factors such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy that are linked to the relationship between student and teacher. Whereas Curzon-Hobsen (2010) mentions the trust students have in experiencing freedom and exercising freedom, requires risks from students and their teachers. To realize the unique potential of students a sense of freedom and the experience of risk is needed (Curzon-Hobsen, 2010). Students need to act and think according to their own perceptions, this can help to transform the learner. Freedom is stimulated to critically reflect on the relationship between student and teacher for example. Risk is involved because it is about perceived reality, it is about the interpretation of student’s perspectives (Curzon-Hobsen, 2010). Additionally, Curzon-Hobsen (2010) mentions that the necessary kind of trust between the teacher and students consists of care and challenge. Here, it is important that the student potentiality will be encouraged and rewarded by the trust of the teacher. Moreover, according to Curzon-Hobsen (2010) students recognize that teachers also need a learning

environment that helps to create trust. Both the student and teacher need the help of others to work with them in order to get trust. A student trusts their teacher if they are willing to listen in a recognised and respectful way. Curzon-Hobsen (2010) also mentions a transforming learning environment requires students to feel trust when the teacher says something meaningful to direct their learning process so that it continuously challenges and gives students the feeling of trust that the teacher says something meaningful. This suggests that trust is not only about freedom and encouragement.

Trust is harder to win and easier to lose. According to author Buber (1947, pp. 31-32), the key in the relationship between teacher and student is ‘inclusiveness’, which is a challenge for the teacher to be ‘present’ to the student. When the teacher remains present, both teacher and student trust each other on their potential. Curzon-Hobsen (2010) concluded that this trust is quite hard to create, provide and even to control and restrain. According to this author, it is about trust in the teacher, that the teacher will provide a learning experience that creates scholarship and rigour. It is the trust of the student that the teacher is present, challenging and demanding (Curzon-Hobsen, 2010).

2.3 Conceptual model

As mentioned before in the introduction, this research aims to answer the following research question:

“How does video conferencing technologies (e.g., Zoom and Cisco Webex), used for online education, influence the trust of students at Radboud University Nijmegen?”.

This question is clarified and visualized in a conceptual model, which is shown in Figure 2. This conceptual model is built based on the theory above and includes the two most relevant theoretical concepts and their proposed relationship.

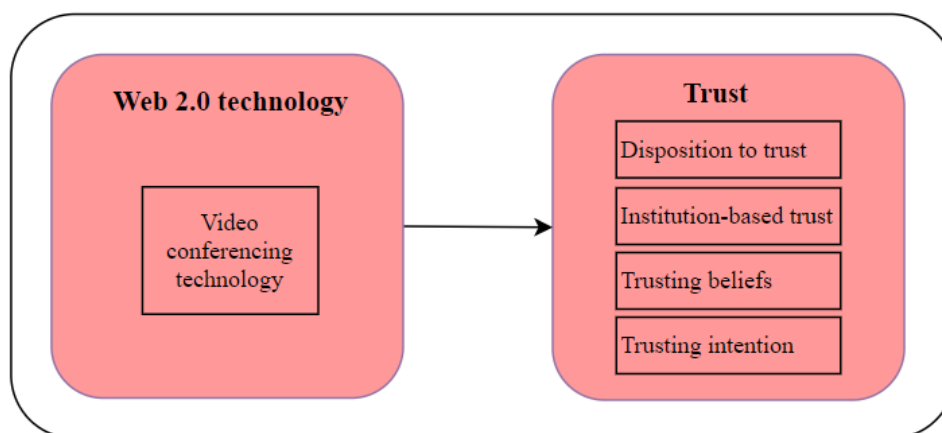


Figure 2. Conceptual model.

As the conceptual model and the research question show, this research focuses on two main concepts, namely Web 2.0 technology and trust. In the context of this research, it specifically looks at the influence video conferencing technology has on the trust of students in higher education. The reason to look at this is that there has been a shift from physical lectures to online lectures due to COVID-19. This conceptual model thus mainly focuses on the arrow that is shown in this model, because the focus of this research is about how technology affects trust, in other words, it looks at the influence video conferencing technology has on trust.

To research the concept of trust the following main conceptual dimensions are derived from the theory above, these are disposition to trust, institution-based trust, trusting beliefs and trusting intention. These conceptual dimensions consist also of other insights and concepts that are discussed in the paragraphs before. Namely, cognitive trust, affective trust and “seeing as” account can all be linked to trusting beliefs. The external incentive structure, institutional trust, reputation of the university and the role of teacher can all be linked to institution-based trust. The next combination that can be made, is the fact that trust online is more impersonal and people are often not known at first with online communication which fits disposition of trust.

As is explained above, there are theories with different focuses on trust. In the end, it is possible to combine the different focuses on trust into the four constructs of trust defined by McKnight and Chervany (2000). Therefore, the four constructs are used for the conceptual dimensions. How this is researched empirically is shown in the next chapter, methodology.

3. Methodology

This third chapter is about the methodology applied in this research. The first paragraph, 3.1, discusses the type of research applied which is qualitative. Next, is paragraph 3.2 which elaborates on the data collection such as semi-structured interviews and vignettes. Further, paragraph 3.3 addresses the data analysis procedure of the collected data. The following paragraph 3.4 discusses the quality of this research as well as the limitations. Finally, paragraph 3.5 shows the research ethics, which is about the reflection and reflexivity of this research.

3.1 Qualitative research

This thesis consists of qualitative research which helps to answer the research question provided in Chapter 1. Qualitative research emphasizes mostly on the exploration of knowledge and contains an iterative-parallel process (Bleijenbergh, 2015). Bleijenbergh (2015) defines qualitative research as research that focuses on gathering and interpreting linguistic material. Based on the linguistic material several statements are made about the empirical phenomenon (Bleijenbergh, 2015). This fits well within this research as this research focused on gathering linguistic material about trust and video conferencing technology via semi-structured interviews and vignettes, which were then analysed and interpreted in order to come to conclusions. During qualitative research, the focus is on how certain phenomena such as trust and video conferencing technology are related and to get insight into the various interpretations and opinions from students at Radboud University with regard to trust and video conferencing technology. The goal of qualitative research is not about generalizing it to the population (Guba & Lincoln, 1989), rather come to conclusions for this specific research group at Radboud University.

Further, an inductive approach was applied during this research. The inductive approach is explorative and open-ended, where the main purpose is theory-building (Myers, 2013). There was chosen for an inductive approach as theory on this specific topic is limited available. This topic is relatively new, due to the circumstances of COVID-19, which has led to the dramatic change from physical education to online education. This research is about creating new theoretical insights based on the obtained empirical data, which is the starting point for inductive research (Myers, 2013). The fact that inductive research is explorative does suit the qualitative approach which is about the exploration of knowledge. Further, this research contained a case study, which is defined as follow "*Case study research in business*

uses empirical evidence from one or more organizations where an attempt is made to study the subject matter in context. Multiple sources of evidence are used, although most of the evidence comes from interviews and documents” (Myers, 2013, p. 78). In specific, it contained a single case study, where there was chosen for the Radboud University as the case study and focused in specific on the Faculty of Management. Radboud University is chosen as it is easily accessible for the researcher, and it is also more feasible to conduct research there concerning the time frame. This allowed the researcher to get a deeper understanding of the students that follow their education at Radboud University. The aim of this research was not to compare the results across different cases but to explore and get new insights from this specific group at Radboud University only.

3.2 Data collection

In order to gain better insight into the trust of students at Radboud University with regard to video conferencing technologies, semi-structured interviews and interviews using vignettes were conducted to gather the data. The data collection consisted of a two-step approach. First, semi-structured interviews were held to explore the concept of video conferencing technologies in relation to trust and to locate specific problems related to these concepts. This helped to explore trust as trust was a rather difficult concept to study because it is considered a sensitive topic to talk about (Lyon, 2012). The second step entailed interviews that consisted of vignettes. Vignettes enhanced the data that was given in the semi-structured interviews and were designed based on the results of the semi-structured interviews that were conducted prior, see paragraph 3.2.3 for more details about vignettes.

Each interview, semi-structured as well as vignettes, started with an introduction of this master thesis and ended with a conclusion where questions other than the research topic were discussed (Bleijenbergh, 2015). In the introduction, it was also asked to the interviewee if it was possible to record the interview. When permission was granted, the interviews were recorded, which helped to also capture the non-verbal communication of the interviewee such as a pause between answering a question. Besides the recordings, the researcher also conducted a small observation during the interviews and vignettes which was indicated to the respondent in the introduction. During the observation, the researcher paid most attention to the posture of the respondent, facial expression, way of talking and eye contact. The researcher wrote the notes down for the observation. These observations helped to obtain the reaction of the interviewee to the questions asked and the vignettes. Appendix H provides the

observation for each interview held and Appendix I for the vignettes. Further, shows Table 1 an overview of the specifics of the respondents.

3.2.1 Sample selection

The respondents for this research were selectively chosen. In other words, the non-probability sampling technique was used, where the respondents were chosen based on the judgement of the researcher (Symon & Cassell, 2012). The case selection for both the semi-structured interviews and vignettes were based on the easy accessibility of respondents because trust is a sensitive topic to talk about (Lyon, 2012). There was chosen for easy accessibility, which meant that students from personal relationships of the researcher were asked for most of the semi-structured interviews and vignettes. This way it was more likely that the respondents felt more comfortable talking about trust to someone they already knew. This is also mentioned by Lyon (2012), who mentions that trust often relies on personal connections where there already is trust between researcher and respondents. Moreover, snowball sampling was applied as well to get some respondents who were more anonymous to the researcher. Snowball sampling means that interviewing one student leads to another interviewee, etc. Snowball sampling helps to gain access to other students and to obtain various critical data (Myers, 2013). This way the researcher chose participants based on personal relationship but also have participants who are not that close to the researcher. Snowball sampling helped to limit the selectiveness and biasedness of the researcher, as the researcher did not have a close relationship with those respondents. Six semi-structured interviews were conducted, of which two interviewees were found via snowball sampling. These six interviews were enough to gather sufficient data to design the vignettes in step 2. The respondents for the vignettes were also selected through easy accessibility and via snowball sampling. As this was the second step in the data collection process, four interviews were conducted using vignettes of which two interviewees were acquired via snowball sampling. To get sufficient information, the point of saturation had to be reached. According to Myers (2013), this is the point where no more new information is found in the data. However, this thesis had a specific time frame that had to be dealt with. Therefore, in total there were ten interviews conducted, as can be seen in Table 1 which also shows more specifics of the respondents. In the last semi-structured interview, some new information appeared in the data, but overall, it was the same as the other data gathered from the semi-structured interviews. The last interview that was conducted using vignettes, had newer data than the data from the other vignettes.

Overall, it does mean that this research is a subjective study, which also had a selective case selection. Therefore, it can be said that this research is biased as personal relationships of the researcher were used as interviewees (Collier & Mahoney, 1996).

Respondent	Age	Current education program	Years at RU	Type of data collection	Way of conducting interview	Duration of interview
1	23	Master Marketing	2	Semi-structured interview	Face-to-face	56 minutes
2	23	Master OD&D	2	Semi-structured interview	Zoom	46 minutes
3	22	Bachelor International Business Administration and Synergy	4	Semi-structured interview	Zoom	63 minutes
4	25	Master Marketing	2	Semi-structured interview	Zoom	77 minutes
5	27	Master OD&D and 'Opleidingscommissie'	4	Semi-structured interview	Zoom	75 minutes
6	24	Master Environment & Society	1	Semi-structured interview	Zoom	66 minutes
7	23	Master Marketing	2	Vignettes	Face-to-face	58 minutes
8	28	Master Innovation & Entrepreneurship	8	Vignettes	Zoom	96 minutes
9	23	Master Strategic Management	2	Vignettes	Zoom	59 minutes
10	23	Master OD&D	2	Vignettes	Zoom	68 minutes

Table 1. Specifics of respondents from interview and vignettes.

3.2.2 Semi-structured interviews

To answer the research question, semi-structured interviews and interviews using vignettes were conducted. Interviews make it possible to gather rich data from people in various situations and roles (Myers, 2013). In this case, it gathered rich data from students who followed their education online at Radboud University. A definition of semi-structured interviews is *“The use of some pre-formulated questions, but no strict adherence to them.*

New questions might emerge during the conversation” (Myers, 2013, p. 121). Semi-structured interviews use an interview guide with a list of subjects, where the formulation and order of questions are determined by the interviewer (Vennix, 2016). There was chosen for semi-structured interviews because it gave the interviewer the opportunity to ask open questions about trust and video conferencing technology. The questions were pre-formulated and there still was the possibility and freedom to ask more in-depth questions and respond to the answers given (Vennix, 2016). The pre-defined open questions consisted of the relevant concepts of this research, namely trust and video conferencing technology. An advantage of preparing the interview questions in advance is that the researcher knew which questions needed to be asked in order to obtain the data needed about trust and video conferencing technology (Bleijenbergh, 2015). Further, it made it possible that all respondents got asked the same questions. This contributed to the credibility of this research, as well as the confirmability of the obtained data. However, a disadvantage of semi-structured interviews is that there is still a possibility for unexpected topics to arise, which could lead to less focus on the topic of the interview (Bleijenbergh, 2015). Therefore, the interviewer should be assertive to limit the unexpected topics.

Theory about trust and technology in relation to universities were read, to get a better understanding of these concepts (Vennix, 2016). To study the concept of trust in higher education sensitizing concepts were used, which were based on the conceptual dimensions from the literature in Chapter 2. Sensitizing concepts are defined as “...it gives the user a general sense of reference and guidance in approaching empirical instances” (Blumer, 1954, p. 7). Sensitizing concepts give a direction to where to look during empirical research and are a starting point for the qualitative study (Bowen, 2006). Sensitizing concepts were also used during the examination of codes, especially during axial coding. Sensitizing concepts developed a thematic category from the data explained in Chapter 2. The sensitizing concepts for this research are disposition to trust, institution-based trust, trusting beliefs and trusting intention, with the other concepts that are combined to these four concepts as explained in paragraph 2.3.

The guide for the semi-structured interviews and the development of vignettes were based on the sensitizing concepts named above. The initial guide can be found in Appendix B. After two interviews a few questions were added. The final guide of the semi-structured interviews is shown in Appendix C for students, in Appendix D for a member of Synergy and Appendix E for a member of the ‘Opleidingscommissie’. The goal of these interviews was to have more insight into how video conferencing technology affects students in building trust.

The questions asked during these interviews were about the concepts of video conferencing technology and trust which were asked more in a direct way. In the first step with the interviews, more information and insights were gathered, which helped to design and prepare for the next step.

3.2.3 Vignettes

The next step is conducting vignettes which were based on the semi-structured interviews and the data gathered from them. There was no existing template of vignettes to use for this research, therefore it was chosen to design the vignettes themselves. A definition of vignettes is given by Hughes (1998) “*Stories about individuals, situations and structures which can make reference to important points in the study of perceptions, beliefs and attitudes*” (p. 381). Vignettes help the participant to feel less personally threatened when answering these, which is especially helpful with sensitive topics such as trust that is used in this research (Sleed, Durrheim, Kriel, Solomon, & Baxter, 2002). This method is chosen to ask students about trust in a more indirect way as trust can be a sensitive topic to talk about. With these vignettes, students could reflect on whether they have experienced it. It also allowed creating a discussion about trust where the respondents were asked to compare the situation before and during the COVID-19 pandemic. This gave insights into any changes students perceive from physical education to online education and what this meant for video conferencing technology and trust. The data from the vignettes complemented the data gathered from the semi-structured interviews and gave new insights. Vignettes were displayed in a text form with open questions, this way the respondent could say whatever the respondent had in mind. The initial vignettes can be found in Appendix F. However, after receiving some feedback, adjustments were made and several vignettes were added. The final vignettes can be found in Appendix G. Also, some vignettes were more focused on communication, as communication resulted from the data of the semi-structured interviews conducted in step 1.

3.3 Data analysis

From the semi-structured interviews, a large amount of data was obtained. This data was analysed and reduced to only the relevant information. This was done by transcribing the semi-structured interviews to get a better overview. Creating a better overview was done by a coding process, which is explained in more detail below. After analysing the data from the semi-structured interviews, vignettes were designed and conducted. Vignettes were analysed

as well to get an even better understanding of trust in relation to video conferencing technology. Vignettes were also transcribed and then coded following a coding process. The coding process for the semi-structured interviews as well as for the vignettes was the same. Since this research is explorative and not about hypothesis testing, there has not been made any preconceived ideas about this study. Further, grounded theory is chosen, which fits well within this research as it is an inductive approach. As already mentioned during the interviews an observation is done, which is part of the grounded theorist as they become sensitized to observational data (Symon & Cassell, 2012). Grounded theory is a bottom-up approach because it is more about the emerging of concepts from the data (Myers, 2013). When coding the transcripts of the semi-structured interviews and vignettes, the research question and the concepts from the theory were central and were used to find the relevant codes. A coding template can be found in Appendix J. The steps in this coding process were open coding, axial coding, and selective coding (Vennix, 2016).

The first step was open coding, these codes entail a concise description of a part of the data (Vennix, 2016). To start the process of coding, the first two interviews were open coded to see if the data gathered was sufficient enough and could answer the research question. This was the case but asking more follow-up questions were necessary to get even more data. The first-order open codes were very specific field codes like *“Choosing a reliable university before she joined RU”* and *“Affects reputation due to carelessness losing exams”*. In the second round of open coding, these were grouped in *“Reputation Radboud University”*. After the first and second round of open coding the first six interviews, the researcher looked back to the open codes created and checked whether there were codes that were similar. If this was the case the researcher merged the codes into one. This shows that during the open coding process an iterative process was applied. The same process of open coding was applied to the vignettes. For the vignettes, some new open codes were created, but also open codes that were used for the semi-structured interviews were applied for the open coding of the vignettes.

The next step is axial coding, which is related to broader concepts (Vennix, 2016). In this step, codes were specified in a category and were clustered. The related groups are given a specific theme, the themes were derived from the sensitizing concepts (see paragraph 3.2.1). The axial coding grouped the second round of open coding on an even higher level namely institutional-based trust for example. Within these codes, when necessary, some subcodes were made as well to get a clear overview. In some cases, there were two codes assigned to a quote as it was sometimes difficult to distinguish where the quote really belonged to. For

example, with “*Absent impression, damages trust a little bit*” was assigned to axial codes disposition to trust and institution-based trust.

The third step is selective coding, which according to Vennix (2016) “...is used to indicate the links and relationships between the various concepts involved” (p. 228).

Therefore, possible relationships between codes and subcodes were found, which helped to explain the findings. From open and axial coding, it appeared that a lot of the data had to do with communication. Therefore, it could be said that communication plays a role in trust, which meant that communication was used as selective coding. To make a good overview of all the codes together, a codebook was developed for the semi-structured interviews as well as for the vignettes. An example of the coding process applied in this research is given in Appendix J.

3.4 Quality criteria and limitations

This paragraph discusses the quality of this research as well as the limitations of this research.

3.4.1 Quality of this research

It is said that qualitative research and quantitative research can't be assessed by the same quality criteria, because the nature of these methodologies is different from each other (Guba & Lincoln, 1989). Well known quality criteria for quantitative research are for example validity and reliability. However, as this research contained a qualitative research approach other quality criterion is needed than validity and reliability. Especially, as using quality criteria that are meant for quantitative research in qualitative research doesn't make much sense (Symon & Cassell, 2012). Therefore, the four qualitative standards by Guba and Lincoln (1989) are used throughout the whole research. These four standards are credibility, transferability, dependability, and confirmability. These fit the best with qualitative research and helped with the reflection process.

The first criterium is credibility, which is about having the best fit between interpretation and reality (Guba & Lincoln, 1989). In order to guarantee the credibility of this research as much as possible, the semi-structured interviews as well as the vignettes were recorded, which made it possible to transcribe them and re-listened to them if needed. Further, member checking is done with the interviews and vignettes to guarantee credibility. The transcripts of the semi-structured interviews and vignettes were sent back to the interviewee, to make sure that the transcripts are adequately and correctly written down. However, the

selectiveness of the respondent and the biasedness of the researcher played a role that could have put the credibility of this research at risk.

The second quality standard is transferability which means that the receiver of this report can make personal judgements whether these findings are sufficiently similar to their own situation to apply the results to their research (Guba & Lincoln, 1989). To capture the transferability in this research it is important that the context of this research is described in detail and that definitions are given about the main concepts used in this research. Definitions of the main concepts are provided in Chapter 2. Also, transcribing the interviews and explaining who were interviewed in paragraph 3.2, could help other researchers to apply or research it in other contexts. Again, selectiveness and biasedness are part of this research, which could have made transferability more difficult.

Next, there is dependability which is about how any big changes in the methodology and shifts in the construction are written down for evaluation (Guba & Lincoln, 1989). For this research, a research diary is used to write down any notes about big changes in the methodology or changes in the coding process. The research diary can be found in Appendix K. Due to the measurements of COVID-19, physically meeting the respondent was limited. Most of the interviews conducted were held via Zoom with the use of video calling. However, this does influence the dependability of the interviews and vignettes, as the dependability is now lower. This is mainly because via Zoom it is more difficult to observe the interviewees and read their whole-body language. Although, it was possible to get an impression of their facial expressions, as is also mentioned by Gray, Wong-Wylie, Rempel and Cook (2020) *"Zoom allows the interviewer to observe participant's non-verbal communication and where the participant chooses to be during their interview..."* (p. 1297). Therefore, it was still possible to perform an observation during the interviews.

The last quality standard is confirmability, which is about describing the data collection and analysis process in order to make sure that the data and results are not just made up by the researcher (Guba & Lincoln, 1989). This is achieved by writing a codebook during the coding process and explaining the method in a detailed way in the paragraphs above. This shows the steps and thoughts that were made with regard to where the data came from and the steps that were applied. Also, conducting an observation (Appendix H and I) during the data collection helped with the confirmability as well as carefully listening to the interviewees.

3.4.2 Limitations

It is also important to look at the possible limitations of this research. First and foremost, trust still is a difficult concept to empirically research. This was carefully considered in making the guide for the semi-structured interviews and for designing the vignettes. The researcher paid close attention to the data obtained from the interviews and vignettes and the interpretation of it. Further, at least the researcher considered the possibility that some students don't want to talk about trust. Hereby, contributed vignettes to help people to talk openly about trust in a more indirect way. However, asking it in an indirect way could have made the interpretation of their answer more difficult as well as knowing if their answer really answered the core questions. Another limitation could be that the vignettes are not directly comparable to real life, as vignettes can give unrealistic results (Faia, 1979). This occurs as responding to a vignette the student is more detached from that situation, which could result in another reaction than they would normally give in real life.

3.5 Research ethics

In qualitative research, research ethics is described as "*...a moral stance that involves respect and protection for the people actively consenting to be studied*" (Payne & Payne, 2004, p. 66). During the whole process of this research, the Netherlands Code of Conduct for Research Integrity was applied. This consists of five principles for good research, namely honesty (e.g. reporting results accurately), scrupulousness (e.g. using methods that are scientific and exercise the best care in designing and conducting it), transparency (e.g. be transparent about the research object, method, data and results), independence (e.g. not allowing the choice of method, data assessment, etc guide you) and responsibility (e.g. taking in consideration the interests of others) (Netherlands Code of Conduct for Research Integrity, 2018). These principles helped the researcher to conduct ethical research.

Further, the respondents should feel comfortable and respected at all times during the semi-structured interviews and vignettes. This is done by providing as much transparency as possible during the whole process about the aim of this research and the objectives. Respondents could ask questions about the research and interview/vignettes during the whole process. However, the researcher was aware that it was not possible to be fully transparent from the start as already telling the students about trust raises their awareness. During the interviews and vignettes, the permission to record was asked to the respondents. The recordings and the transcriptions from the interviews and vignettes were adequately and

accurately used for the results only. The confidential data of this research was saved on the laptop of the researcher and on a hard disk. This way it minimizes the possibility that an unauthorized person gained access to the confidential data. The respondents always stayed anonymous, and their privacy and confidentiality were always respected. The researcher (e.g., interviewer) stayed as objective as possible and was careful with asking questions to not bias the respondents. However, the researcher was aware that most of the respondents are chosen selective and that biasedness played a role in this research. The results of the interviews and vignettes were sent back to the respondent for comment. This process is called member check, which makes sure that there is no misinterpretation, text taken out of context or described in a way that deceives the reader (Guba & Lincoln, 1989). Furthermore, the researcher told gratitude to the participants of the interviews and vignettes several times as well as the fact that the respondents could withdraw from this research at any time.

When looking at the reflexivity part of the researcher there are some important things to shed light on. First, it is important to notice that the researcher is closely related to the topic itself as the research has been experiencing online education via video conferencing technologies. This meant that the researcher was emotionally involved and she had a certain opinion about online education herself. If she for example doesn't like the way a course is structured with regard to the online lectures, she should not imply this to the questions/vignettes. This could have affected the unbiasedness of the interviewees. To limit the biasedness a little bit, there is chosen for a snowball sampling for some respondents for the semi-structured interviews and vignettes as explained in paragraph 3.2. Secondly, the involvement the researcher has with this topic could have an influence during the design of the semi-structured interviews and the vignettes. In other words, it could create biased questions. However, this is limited as another person read through the interviews and vignettes that is more distanced from this topic. Thirdly, the researcher is closely related to the respondents, as both are experiencing the same. This meant that the researcher had to be conscious of this during the whole process and try to minimize the effect. Last but not least, vignettes could create insecurity for the researcher, as she had not experienced the use of vignettes before. This lack of experience could have an influence when making the vignettes and their use.

4. Results

This chapter presents the results that are gathered from semi-structured interviews and interviews using vignettes. The first four paragraphs are structured according to the constructs of trust from the literature of McKnight and Chervany (2000). Paragraph 4.1 is about disposition of trust, paragraph 4.2 shows the results of institution-based trust, paragraph 4.3 shows the results of trusting beliefs and paragraph 4.4 discusses the results of trusting intention. The last paragraph, 4.5, shows the results of trust and communication which resulted from the data.

4.1 Disposition to trust

Disposition to trust can be seen as the willingness to depend on general others (McKnight & Chervany, 2000). In this case, willingness to depend on general students and teachers. The two subconstructs of disposition to trust consists of faith in humanity and trusting stance. Further, disposition to trust is combined with other concepts as well, which are the fact that trust online is more impersonal and people are often not known at first with online communication. This is also mentioned in Chapter 2.

4.1.1 Teacher

First of all, the trust the respondents have in their teachers during online lectures is based on the personal approach of a teacher and having a fit with the way online lectures are structured, how video conferencing technology can be used and the way of online teaching (Respondent 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 and 10).

In some situations, the effect of the internet did not exist according to the respondents. This is the case with how much a teacher cared and dependency towards a teacher. Respondents perceive that a teacher in general care enough to help the students, online as well as offline (Respondent 2, 4 and 6). Further, according to the students, there is no effect of online education in the dependency they experience towards a teacher. However, there have been some negative experiences with regard to the willingness to depend on a teacher. An example is given by Respondent 4, *“Precisely, because he also kind of slammed the door shut; this is it and that's what you do”*, which comes across as not that willing to help according to the respondent. This had an impact on having the trust in that teacher, it eventually led to having less trust in that teacher for the respondent. This also meant that the respondent didn't felt motivated or encouraged anymore to ask questions or ask for help.

Besides that, in some situations there is no effect of online education, there are also situations in which online education did have an effect namely in respect to trust online, reaching out to a teacher, first impression of a teacher and meeting a teacher for the first time. The respondents experience a difference in trust now with online lectures. This effect exists in that a respondent experienced more trust towards their teachers as teachers mention more often during Zoom/Cisco Webex lectures that they are really there to help (Respondent 5). This has become more visible for the students during online lectures, which helps them to build their trust towards the teachers. Another effect of online education exists in the fact that according to the respondents, they do experience that it is more difficult to reach out to a teacher. Especially, now when the communication mostly happens via video conferencing technology, where it is not possible to easily walk to the teacher. This is mentioned by Respondent 1, *“Some teachers are really much easier to contact online and they are also, yes, willing because they can send an email back quickly or explain things quickly via Zoom. But it is again sometimes more difficult to reach the teacher”*. This is also shared by Respondent 2, *“I do find it more difficult because I think they are equally prepared but, they are more difficult, I find [teachers] more difficult to reach”*. Another difference due to online education is that with online lectures the first impression of a teacher is more important than for lectures offline. The first impression would normally be based on a feeling the student has when meeting the teacher physically. However, creating a feeling for someone is more difficult online. Therefore, according to the respondents, the first impression of the teacher is now more important to base the trust of towards a teacher. Although, Respondent 8 mentioned that the image of a teacher is better offline, *“...or maybe not even the bond purely the image you get of someone physically is just so much better”*. The last difference students experience due to online education is that there is a difference with teachers, students only have met online and with teachers the students also have met physically. This is mentioned by Respondent 4, *“So, I think in teachers I already knew, you have built such a bond with them, at least to some extent of course. But for people who [you] didn't know yet, it's just more difficult to build such a relationship of trust”*. Therefore, it can be said that the faith in teachers is lower online with the use of video conferencing technology than offline on campus.

4.1.2 Student

First of all, there doesn't exist an effect online when looking at the dependency and willingness of other students. According to the respondents, they experience the same dependency and willingness from other students to help during projects offline as well as

online. For example, there is always an amount of dependency during group work, especially when the work is divided. Although the willingness to depend on students can be affected when students are late for a meeting and when they don't explain why they are late and have a legitimate reason for it. This gives the other students the impression that the student is not motivated and doesn't take the project seriously (Respondent 8). This is especially the case when the person doesn't turn up in a meeting. Further, there is no difference in online meetings experienced when looking at keeping promises. The respondents find it all important to keep the promises made and if not then explain the reason why the promise couldn't be kept during the group work (Respondent 1, 2, 4, 6, 8 and 9). Moreover, the respondents assume that the students are honest during group work. According to all of the respondents, the fact that students see more from the other students' personal space during online meetings, doesn't have any influence on them at all.

Again, there is a situation in which an effect of online education/meetings does exist. Since online education, the initial trust the respondents have in the other students when working on a project has changed. Initially, when first meeting a student online there is already less trust in that person than the respondents would normally when meeting a student offline for the first time. This is said by Respondent 3, *"I think that you are more, think you are more hesitant than"*. This is also supported by Respondent 4, *"That in project groups, I had a little less confidence in project groups that I had in the past six months, [...] and especially in people I did not know yet"*. This is mainly based on the fact that it is harder to create a bond, but also because communication online with other students is perceived as more difficult (Respondent 1, 4, 6 and 8). All respondents agreed that meeting students online via Zoom is more difficult for them.

What can be said from paragraph 4.1 is that the effect of online education does in some situations exist and in another situation it doesn't. Online education has an effect on the trust of students. In general, the students perceive less trust when meeting a student or a teacher online for the first time. Moreover, the first impression of a teacher through the use of video conferencing technology has become more important online. On the contrary, the willingness to depend on general others is the same for both students and teachers during online and physical lectures and/or meetings. Here, giving an explanation to things play a role, as it creates more understanding which can make a student more willing to depend.

4.2 Institution-based trust

Institution-based trust is about relying on others because of situations, structures, or roles that make sure that things will go well (McKnight & Chervany, 2000). It has two subconstructs, structural assurance and situational normality. As already mentioned, in paragraph 2.3, institution-based trust is combined with the external incentive structure, institutional trust, reputation of the university and the role of the teacher.

4.2.1 Trust to Radboud University

This paragraph discusses the trust students have towards the Radboud University, this trust is also referred to as institutional trust. Trust to Radboud University, in this case, can be based on the structural assurance explained by McKnight and Chervany (2000). Structural assurance is to believe in having success when promises, process, procedures, regulations, etc. are in place of the Radboud University.

First of all, the respondents base their trust towards Radboud University on some criteria. It can be said that all respondents find the quality of education the most important criteria, alongside how well the university is organized. In other words, the organization of processes and procedures of Radboud University is important.

Here, the effect of online does not exist according to the respondents, because the respondents, in general, perceive no difference between the trust towards the Radboud University with online or offline lectures. However, some events occurred during the COVID-19 pandemic, which related to the processes and procedures of the Radboud University, where the trust of some respondents was a bit damaged. Respondent 1 experienced two times that her trust had been damaged *“However, that trust has been damaged a number of times by, for example, that I received an email that my exam was lost and that happened twice”*. This can be linked to the fact that the process of revising the exams was for example not adequately handled. According to Respondent 10, the Radboud University lacked clarity about changes in the processes and procedures at the beginning of the COVID-19 pandemic, which damaged the trust of Respondent 10, *“Just create clarity and therefore communicate that indeed”*. This shows that clarity in times of uncertainty is important for this respondent, also to create and have trust in the university. Further, two respondents said that a teacher is important for the trust they have in the university as well. Respondent 10 said the following about this *“But yes, the teacher is part of the Radboud, so yes, that does speak to you...”*. Where Respondent 8 mentioned, *“Yes, because then I get the impression that there is an*

educational institution at the university that apparently thinks it's fine that professors make a half-hearted attempt”.

4.2.2 Trust to teacher

Institution-based trust can also be about relying on the role of the teacher who assures that everything will go well, but also about relying on the promises made by the teacher for example and about anticipating a successful outcome.

The effect of online education does exist in respect to changing exam formats, getting a response from a teacher and being vulnerable to a teacher, because these are now experienced as different online. Changing procedures/processes of a course has happened a lot more during online education than offline education. According to the respondents, the trust a student has in a teacher can change when the procedure and/or processes of the online course changes. When a teacher changes the way of examining, e.g., changing the procedures of the course, it is important for the students that the teacher explains why it changes. This is important for students to limit the damage of trust in that teacher, Respondent 7 said, “*...if there is also an explanation, then that also has less damage on the trust because then I might understand why*”, which is also supported by Respondent 8. An explanation is not only important for a change in the examination, but also for other changes during the course. Therefore, for any changes in the process/procedure of a course, an explanation helps students to create a better understanding of the situation. Besides an explanation for any changes happening, it is also important in getting a reason why it takes so long to answer for example. It is important for a teacher to explain why something takes longer or even why a promise was not kept or why there was not adhered to a process/procedure in order to create an understanding of the situation for the students and to not damage the trust. This is also mentioned by Respondent 1, “*Then the trust is really damaged, while they may have a legitimate reason for responding so late because maybe they were free or they were busy*”.

According to the respondents, online education has an effect on being vulnerable as they would rather be vulnerable physically. Most respondents mentioned that being vulnerable to a teacher physically would have a more successful outcome, such as being more tolerant when a mistake is made, than being vulnerable to a teacher online. Respondent 9 said “*I think that person might then also be more inclined to help me than someone, indeed through Zoom, who has never seen you or barely*”, this is also supported by Respondent 10, “*Yeah, that they might be a little bit more lenient if you just physically talk to them*”.

4.2.3 Trust to other students of RU

Institution-based trust is also about trusting someone when the needed conditions are in place and when there is the possibility to anticipate the successful outcome that things will go well (McKnight & Chervany, 2000). In this case trusting students during group work, where it is possible to anticipate the successful outcome of the project.

According to the respondents, the effect of online meetings does not exist in the situation on how they would react to a student who is late or not well prepared for example (Respondent 7, 8, 9 and 10). When students are not that prepared during an offline or online meeting, especially in the first meeting, then the anticipation of the successful outcome of the group work has become less. Therefore, it is very quickly noticeable if students in a group want to contribute to achieving the successful outcome or not. Respondent 10 said the following about this *“So, I am very quick to say okay this is not going to be it, we just have to make the best of it but that confidence is gone”*. Further, a student was not that trusted during online/offline group work when that student was always late or didn't keep any promises. This did have consequences for that student and therefore student didn't get the most important tasks to do (Respondent 1). This was to make sure that the most important tasks were done sufficiently and on time in order to still get a successful outcome. According to Respondent 4, being critical towards each other and make things discussable, in all reasonability, can contribute to making a successful outcome for the group work. Respondent 4 mentioned the following about this, *“If you have confidence in each other that you will help, but also be yes critical, within reason and when necessary”*.

An online effect does exist in some facets of meeting online. A difference the respondents noticed is that it is easier for a person in an online meeting to go fully to the background and be silent than when meeting offline. According to some respondents, with an offline meeting it is more noticeable when a student is silent for a long time than online via Zoom. Also due to an online effect, respondents experienced during online meetings that it is more difficult to work together and to make sure to get a successful outcome for the project (Respondent 1, 3, 4, 6,7 and 8). Moreover, some respondents find it in general harder to get the students more involved during the online meetings (Respondent 3, 8 and 10). This is shown by Respondent 8 *“I find it in an online meeting, I find it, much more difficult to involve those people”*. The fact that it is harder to involve students online, also makes it harder to lead this project to a successful outcome.

It can be said that the trust students have towards Radboud University, as a university itself, did not really change when comparing it with online and offline education. However, the trust in a teacher can change when the procedure and/or processes of the online/offline course changes. Being vulnerable to a teacher is rather done physically, because of a higher chance of getting a successful outcome. Further, students experience more difficulty in making sure it is possible to get a successful outcome for the project when meeting via video conferencing technology.

4.3 Trusting beliefs

This paragraph is about trusting beliefs, which is about believing that a person has one or more traits that fit a situation better where negative consequences are a possibility (McKnight & Chervany, 2000). Trusting beliefs consists of the following four subconstructs; trusting belief-competence, trusting believe-benevolence, trusting believe-integrity and trusting belief-predictability (McKnight & Chervany, 2000). Further, the cognitive and affective trust as well as the “seeing as” account are combined with this construct of trust.

Effect online does not exist according to the respondents when looking at honesty, trusting believe-benevolence and trusting believe-predictability. Trusting believe-integrity, which also refers to honesty, is seen as the most important aspect of trust for all the respondents. The importance of honesty, in general, is shown by Respondent 6, *“Everything. I think trust comes down to honesty”* and also shown by Respondent 2, *“I think honesty is important in trust anyway”*. However, a respondent did notice a difference, as the respondent felt that honesty from a teacher is more important than honesty from students, because of the role the teacher has and their power (Respondent 1). This can also be linked to trusting belief-competence, as students expect from a teacher that they are honest and provide quality lectures. This has become even more important now with online lectures. Some respondents do think that being honest towards a teacher, helps more with the willingness to help than not being honest to the teacher (Respondent 7, 8 and 10). Further, there is no effect online on how teachers act in the interest of others, e.g., trusting believe-benevolence, in this case, interest in students. Teachers show their interest when giving interesting lectures and when they help the students when necessary. Moreover, respondents mentioned that the behaviour of students during online Zoom lectures is quite predictable, e.g., trusting believe-predictability. After a couple of lectures, students can predict a bit that the same students will ask questions or comment during the following lectures. This is mentioned by Respondent 1 *“But yes, usually*

after two or three lessons you can really say: okay there you have it again or oh he will react, yes". Although, this can also be done offline, where students can predict that the same students asks or answers questions most of the time.

However, the effect online does exist in respect to keeping promises, giving a reason and whether a teacher has to explain the reason. Respondent 1 mentioned that keeping promises is really important in having trust with a teacher and/or student online, *"I think promises and agreements are very important, and certainly, I think it's actually even more important in an online setting"*. Keeping promises, which is linked to trusting believe-integrity, are online seen as one of the criteria to build someone's trust when you have not met that person before (Respondent 1, 2, 4 and 9). When a promise is not kept, all respondents would like to have a legitimate reason why not. Again, giving a legitimate reason is necessary in order to understand the situation and to not or limit the damage of trust. Especially, with the situation of COVID-19, this is important for teachers as well as for students. The importance of giving an explanation is also said by Respondent 8, *"But well then I know the background and that does make a difference to me. Just communicate that"*, whereas Respondent 7 mentioned, *"I need a reason to get empathy and understanding. So that's the same with any other student, I'd like to hear a reason why it didn't work out, so to speak"*. It can be said that being honest about the reason and explaining it helps to limit the damage of trust someone has in the other student. However, the respondents do think that there is a difference for teachers in whether they have to explain the reason during offline lectures or online lectures. During physical lectures, it is more difficult for a teacher to ignore all the questions from students. Respondent 9 said, *"No, exactly he can't get around the questions. Probably there will be 20 students in front of him and, yes, then you have to"*, whereas Respondent 7 said the following for online lectures, *"...in the chat or something but it can just be ignored unless you unmute yourself and, yes, interrupt, so to speak"*. Several respondents have experienced those questions asked via Zoom are more easily ignored (Respondent 1, 7 and 8). In online lectures teachers mention more explicitly that they are there to help, which is mentioned by Respondent 5 *"...of yes, I am [Teacher is] trying to solve this and that and to help you there a little bit, we have done this"*.

Again, the effect of online exists in some situations. Overall, it can be said that honesty and keeping promises and thus trusting believe-integrity plays a big role in trusting a teacher and/or student via video conferencing technology. Being honest and also being honest about the reason does make the difference in the trust a person has in someone.

4.4 Trusting intention

Trusting intention is about intending to depend on someone in a situation where a person feels relatively secure despite the fact that negative consequences are possible (McKnight & Chervany, 2000). Trusting intention has two subconstructs, namely willingness to depend and subjective probability of depending.

There is not an online effect according to the results of the data gathered on the importance of being vulnerable, rather being vulnerable to students than teachers and the risk of trusting. It can be said that being vulnerable, e.g., willingness to depend, is important in building trust in another person offline and online. However, it will only help to improve the trust, but it doesn't lower the trust. Moreover, it is not really important to go in-depth when being vulnerable, as it is mainly important to mention that something is going on for example. Further, the respondents noticed that there is a difference between being vulnerable to a teacher and being vulnerable to a student. Most of the respondents are more open and vulnerable to a student than they would be to a teacher, which is also mentioned by Respondent 5, *"Yes, I think, I think there is a difference of a threshold to student and teacher of the course"*. Furthermore, if a student has more trust in the other person, this can be a teacher or another student, then they are more inclined in being vulnerable than they would be to a person they have less trust in. Respondent 8 said, *"But yes the moment that the trust relationship with a teacher is a bit more, I am also more inclined to be that way"*, this also applied for Respondent 9 and 10. Trusting intention is also about the willingness to depend on others, despite the fact of negative consequences. A negative consequence is for example the risk of trusting someone such as getting hurt by trusting someone. For all respondents initially, the risk of trusting someone online/offline doesn't seem to play a role at first. They try to limit the risk of trusting someone by verifying it again with that person. When verifying it with a teacher, they want to verify it on paper so they have something to refer back to when the teacher forgot about it. However, if trust is damaged for example, then risk does play a bigger role when trusting someone else.

An online effect exists in respect to being vulnerable offline and the misuse of being vulnerable by students. Most respondents would rather be vulnerable to a teacher in person, as they think it comes across as more believable and they think the teacher will be more inclined to help. However, there was one respondent that would rather be vulnerable online than physical as Respondent 7 said *"Well, I do have reasonable confidence in most teachers per se, but it's usually not on such a high enough level to be vulnerable in real life"*. When looking at video conferencing technology a respondent thinks that students are more inclined

to misuse the fact of being vulnerable online than offline and use it more in their favour, this is explained by Respondent 4 *“But maybe in some situations it is a little bit easier to get a little bit more into the vulnerable role to then create a little bit of goodwill, you know”*. An example can be that a student doesn’t admit a mistake and blame it for example on technical issues and say they could not do anything about it. Respondents, in general, feel a bit more dependency in getting an answer from the teacher during online education, as they have to wait longer to get an answer to their question, *“...at one point I was like yes but I must have an answer, I can't go on if I don't have an answer”* (Respondent 1). Further, there is not much of a difference in dependency the students experience towards a teacher when comparing it with offline and online lectures.

Here as well online exists in some situations and in others it doesn’t. Overall, being vulnerable to a teacher and/or student is important but if there is no vulnerability then it would not influence the trust in that person negatively. The trust can only be improved by being vulnerable. Most respondents would be inclined to be more vulnerable to a teacher/student when they already trust that person pretty well. The risk of trust doesn’t really seem to play a role when trusting someone.

4.5 Trust and communication

From all the interviews and vignettes conducted, communication came forward as a result several times. Therefore, there is chosen to use communication as a separate paragraph to discuss communication in the context of video conferencing technology and the four constructs of trust.

4.5.1 Communication via video conferencing technology

The effect of online does exist according to the respondents in respect to communication because the way of communicating has changed. First of all, communication via Zoom is experienced as more formal than talking to a teacher physically (Respondent 4). That communication online is experienced as more formal is also related to the fact that it is experienced as less personal. Respondent 8 mentioned that communication via video conferencing technology is less personal which influences the trust to someone, *“I just think that that personal approach is a little bit off and I think, that does have something to do, that also has an impact on the trust you have with someone”*. This already shows that trusting

someone online is different than trusting someone offline. The fact that it is experienced as more formal and less personal can be seen as a barrier to communicate via Zoom, Respondent 6 said the following about this “...at the same time, yes, Zoom can also make sure that you really have some kind of barrier between you and other students or you and the teacher...”. A respondent also experienced that communication via Zoom is harder than in real life because online is the only way to communicate (Respondent 3). Another respondent pointed out that communication via video conferencing technology is harder as only one can talk at the time and it is only based on verbal communication (Respondent 8 and 10). Normally, in a lecture hall students would all talk at once for example when the teacher announces something, this can force the teacher more in giving an explanation (Respondent 8). That communication is more difficult is shown in five aspects. First, some respondents mentioned that non-verbal communication comes across way better in real life than via video conferencing technology “Yes, and that, your non-verbal communication comes across way better...” (Respondent 8) this is also supported by Respondent 10. Second, it is easier for a teacher to ignore questions via video conferencing technology and easily click it away (Respondent 6). Third, during online meetings communication is also experienced as more difficult, Respondent 7 said “Yes, because there are a lot of people in a meeting, everyone wants to say something, it is difficult to split up into two or three small groups so to speak...”. Fourth, the communication that students have among themselves has changed, Respondent 8 mentioned the following, “...in an online meeting where you don't quite know when other people want to ask something and how they feel or think about things, of course, the contact with your fellow students is less”. Fifth, Respondent 8 and 10 experienced that confrontation via Zoom is more difficult, which makes communicating in a meeting harder, “Yes, I do find that more difficult, because then you really have to be talking only with your words actually and that has to be sufficiently substantiated...” (Respondent 10).

4.5.2 Communication and the four constructs of trust

This paragraph describes the role of communication in the four constructs of trust.

In disposition to trust communication is important with the willingness to depend and caring enough to help each other. The communication shows how caring enough a person is to help. For example, getting a short answer from a teacher can be an indication that the teacher is not that willing to help. Respondent 10 said the following about this “...when a short answer was given, then I was really like had not answered than at all, as this would not help me”. Not only with disposition to trust does communication play a role, but it also plays a small role in

institution-based trust. In order to trust a student, teacher or the university the communication should be there to create an open and transparent ambience. Respondent 4 mentioned, *“Well, yes, I think that just comes down to transparency, letting know what the status is...”*.

According to all respondents, communication is especially important in creating clarity, getting an explanation about processes/procedures and involving students in online meetings. Moreover, communication is important in trusting beliefs as well. Respondents find that in order to be honest, communication plays a role. Especially, when explaining why something doesn't work out is important. Here, respondents mentioned that being transparent in communication is important for trusting believe-integrity. The following is mentioned about this by Respondent 10 *“Look, if you are just open and transparent about it then everybody will have an understanding for it, I think”*. Last but not least, communication plays a small role in trusting intention. Being vulnerable to a teacher or student has to do with communicating with each other. However, it doesn't have to be very detailed about what is happening, at least a little bit of information helps already.

4.5.3 Overview results per (sub)construct of trust

Table 2 gives an overview of the results per constructs of trust and their subconstructs. Also, this table shows what influenced the (sub)construct.

Construct	Subconstruct	Summary results	Influenced by
Disposition to trust	Faith in humanity	- Assume that teachers are there to help. - Assume teachers are honest. - Assume students are honest.	- Online education has an effect. - Communication plays a role.
	Trusting stance	- Personal choice to trust teacher from the beginning without actually meeting them. - Initially less trust meeting student online.	- Online education has an effect in some situations. - Communication plays a small role.
Institution-based trust	Structural assurance	Give an explanation when: - RU regulations, processes and procedures change. - When teacher changes procedure/process course. - When promise is not kept.	- Online education has an effect in some situations. - Communication plays a role.

	Situational normality	- Situation is not normal due to COVID-19.	- Online education has an effect. - Communication plays not a role.
Trusting beliefs	Trusting belief-competence	- Believe in teacher doing their job well.	- Online education has not an effect. - Communication plays not a role.
	Trusting believe-benevolence	- Student/teacher want to help other students.	- Online education has not an effect. - Communication plays not a role.
	Trusting believe-integrity	- Most important trusting belief - Communication is important.	- Online education has an effect, more specific on keeping promises. - Communication plays a role.
	Trusting belief-predictability	- Behaviour students during lectures is pretty consistent.	- Online education has not an effect. - Communication plays not a role.
Trusting intention	Willingness to depend	- Being vulnerable is not necessary.	- Online education has an effect in some situations. - Communication plays a role.
	Subjective probability of depending	- Always a dependency to students during group work.	- Online education has not an effect. - Communication plays a role.

Table 2. Summary of the results per (sub)construct of trust.

5. Conclusion & discussion

This last chapter discusses the conclusion of this research as well as the discussion. It first starts with the conclusion in paragraph 5.1 which answers the research question. This is followed by the discussion in paragraph 5.2. The discussion starts with the theoretical reflection and relevance in paragraph 5.2.1, followed by the methodological reflection in paragraph 5.2.2. Paragraph 5.2.3 is about the reflection on the role of the research and paragraph 5.2.4 gives the practical relevance and future recommendations.

5.1 Conclusion

The aim of this research is to gain more insight into the influence that video conferencing technologies such as Zoom have on the trust of students at the Radboud University Nijmegen. This paragraph answers the research question of this master thesis. The research question is as follow:

“How do video conferencing technologies (e.g., Zoom and Cisco Webex), used for online education, influence the trust of students at Radboud University Nijmegen?”.

Overall, from the results mentioned in Chapter 4, it can be said that video conferencing technologies such as Zoom and Cisco Webex does influence the trust of students at Radboud University. However, it only influences partially.

Trust has partly changed when looking at disposition to trust. According to this study, the influence of video conferencing technology on trust is partial since trust towards students and teachers is only different when meeting a student and/or teacher for the first time via video conferencing technologies. Trust towards students and teacher, they have already met physically has not changed. According to the students interviewed, students are more hesitant when meeting a student for the first time via video conferencing technology, than they would be when meeting them physically. This research shows that trusting someone via video conferencing technologies is more difficult than it is offline. However, this does not solely have to do with trust, this also has to do with communication. Especially, explaining why a promise is not kept is really important.

According to the findings of this study, when looking at institution-based trust, the influence of video conferencing technologies on the trust of students is also partially. First of all, according to the respondents, the trust towards Radboud University has not been influenced by video conferencing technology. However, the situational normality, in this case, is that the situation is not normal as the regulations concerning COVID-19 is not normal for

the teachers and students. That the situation is not normal does change the way the students perceive the trust in this research. Moreover, because of this, the structural assurance in trusting the Radboud University has become a bit more difficult. Further, according to the respondents, the trust towards a teacher has partially changed as it only changes when the procedures/processes of a course changes without explaining. Although, this also has to do with communication. Trust also partially changed for students of this research when a student is never prepared for a meeting or is always late or doesn't keep any promises.

However, when looking at trusting beliefs trust did not change that much because of video conferencing technology, rather because of communication. Especially with breaking promises, it is important for the respondents that they know why the promise was not kept. According to the students of this study, the most important subconstruct is trusting believe-integrity, where honesty about the reason why plays also a very important role and can limit the damage of trust.

For trusting intention it seems, according to the respondents, that being vulnerable is important in building trust, but it is not a necessity. It confirms the trust more towards another person. Here, trust does change a bit by video conferencing technology, as students would rather be vulnerable to a teacher physically than via video conferencing technologies. Further, trusting a student that is vulnerable via video conferencing technology is more difficult as they can also misuse it. Communication plays here a small role but is important when being vulnerable to someone.

What can also be concluded from the results is that institutional-based trust and mainly the situational assurance of COVID-19 does mediate the influence of disposition to trust on trusting beliefs and trusting intention. The situation was new for everybody and also very uncertain which likely influenced the whole experience of the respondents. In general, the use of video conferencing technology changes the way of communication and also the habits of the teachers and students. This alone affects the way respondents perceive trusting beliefs and intention.

5.2 Discussion

This paragraph starts with the theoretical reflection and relevance in paragraph 5.2.1, followed by the methodological reflection of this research in paragraph 5.2.2. Further, a reflection is given on the role of the researcher in paragraph 5.2.3. Last paragraph 5.2.4 discusses practical relevance and recommendations are given for future research.

5.2.1 Theoretical reflection and relevance

This paragraph reflects on the term trust used by McKnight and Chervany (2000), it shows the similarities found from this research and theory in Chapter 2. Lastly, it discusses the new theoretical insights.

During this research, the theory of McKnight and Chervany (2000) was used as the central theory for trust. The four constructs and their subconstructs helped to create a better picture of the term trust. However, as already mentioned in Chapter 3, trust remains a rather vague term to research. Even though trust is more specified by the theory of McKnight and Chervany (2000), it still remains a broad term to use. However, this study provided some insights about trust such as communication is closely related to trust and trust via video conferencing technology is experienced differently. In general, the answers given in this study did match each other. Moreover, trust can be a sensitive topic to talk about, which made it even harder to research trust. The four constructs (disposition to trust, institution-based trust, trusting beliefs and trusting intention) of trust were used to make the term trust, less vague in this research. However, sometimes even these terms were vague to really ask good questions about them specifically and get clear answers. Another point of attention is that these subconstructs are derived from three different disciplines, namely psychology/economics, sociology and social psychology. This made the theory about trust quite broad to interpret and apply to this study. Further, McKnight and Chervany (2000) explained that there is a risk of defining trust, which is defining trust too narrow. However, in order to get some clarity and direction in trust, there is chosen to use a definition of the trust itself. Although, this could already direct the study in one specific direction and when chosen for another definition of trust it could totally give another direction of this research.

This research found some similarities between the theory mentioned in Chapter 2 and the data gathered in this research. First of all, Boyd (2003) mentions that trust online can be experienced as more impersonal as it is just mainly based on words. The results from this study support this theory, as it came forward from the results that trust online is experienced

as more formal and less personal. Further, the data of this study concluded that keeping promises is important when trusting a teacher/student and especially be honest and transparent about the reason why a promise could not be kept. This is also stated by Urban, Amyx and Lorenzon (2009), who mention that being transparent is important which can be linked to the importance of communication in higher education. Berry (1980) also supports the fact that respondents find keeping promises important because Berry (1980) mentions that reliability and responsiveness among other things are important in a trusting relationship between student and teacher. Moreover, MacFarlane (2009) said that teachers are the brand image of the university. This is also experienced by the respondents of this study. Not only did MacFarlane (2009) mention this, but he also mentions that the experience a student has with the teacher influence the trust of the student. A negative experience with a teacher can damage the trust the student has in Radboud University and the teacher itself. Curzon-Hobsen (2010) even mentions that without trust between teacher and student the transformation of the learner is not encouraged. This can also be concluded from the results of this study when trust in a teacher is damaged the student didn't feel motivated or encouraged anymore. Further, McKnight and Chervany (2001) suggest that institutional-based trust mediates the relationship of disposition to trust, trusting beliefs and trusting intention. This also applies to this study and especially subconstruct situational normality, in this case, had an influence on trust, because the situation is not normal due to COVID-19.

In addition, as this research is inductive it created new theoretical insights about trust. Namely, that communication influences the relationship of trust and video conferencing technology. This research concluded that in all four dimensions of trust communication played a role. Therefore, it can be said that communication is a dimension that stands higher than the other four constructs of trust from theory. To be specific from the results of this research it can be concluded that communication is an overarching code in this case. This means that the new conceptual model of this research would look like as is displayed in Figure 3.

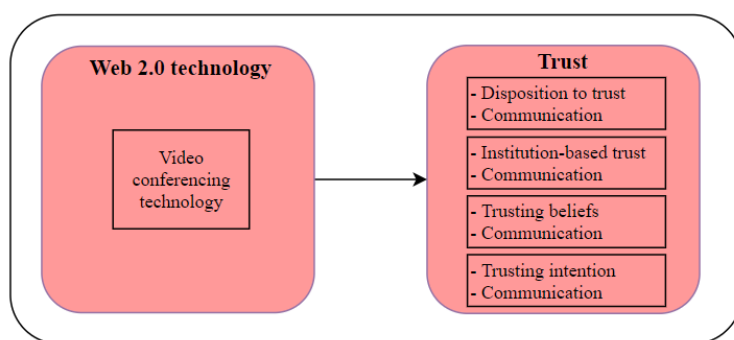


Figure 3. New conceptual model.

Moreover, it means that this research complements the theory of McKnight and Chervany (2000). As communication in this case played a role in all four constructs of trust. Not only can communication be added to the conceptual model of this research, but it can also be added to Figure 1 of McKnight and Chervany (2000). Also,

here communication is added to each construct of trust in the figure of McKnight and Chervany (2000), the new figure would look like as is depicted in Figure 4. Communication is about non-verbal and verbal communication.

As this figure shows, disposition to trust relates to institution-based trust. Students, in general, have trust in other students and teachers.

However, when meeting a student/teacher online for the first time there is less trust which does mean that they have also less trust in the situation or even in the university as a

teacher is also seen as the brand image of the university. This suggests that the relation can also be negative. As also mentioned by McKnight and Chervany (2001), institution-based trust is a condition for interpersonal trust as having trust in a situation can lead to having trust in the teacher and students in that situation. When the procedures and processes are well organized it helps to have trust in teacher and student as well.

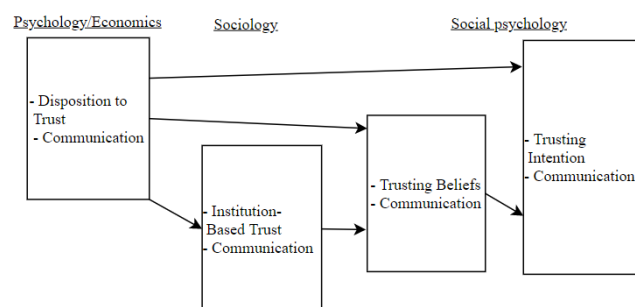


Figure 4. New model based on McKnight & Chervany (2000).

5.2.2 Methodological reflection

This paragraph reflects on the quality of this research. The quality of this research is already described in paragraph 3.4.1 and consists of the following quality criteria: credibility, transferability, dependability and confirmability (Guba & Lincoln, 1989). Six aspects in the methodology stood out during this research, these are transferability, test semi-interview and vignettes, researching trust, explaining the term trust itself in interviews, dependability and different order of constructs of trust in interview and results.

The first point that stood out is that this research only focused on the students of Radboud University, this makes it more difficult to transfer and apply these results to other universities and even to a larger population. Therefore, further research is needed in order to obtain more knowledge and increase the transferability of the findings.

Secondly, there was one test interview held using semi-structured interviews and one using vignettes, which contributed to the credibility of this research. Both the results of these test interviews came out fine. Therefore, both data was used for this research.

Thirdly, to stimulate discussion about trust, vignettes were used. This turned out helpful as respondents could react to scenario's they recognized and often experienced themselves. However, it seemed to have limited use for Respondent 7 as this respondent gave very short answers and found it sometimes difficult to recognize the situation. This also

applied for Respondent 10 and especially with vignette 3, as the respondent could not apply the situation to herself. Further, trust is a difficult concept to study which was noticeable when doing interviews with Respondent 2 when asking the question *“Is there a difference in the trust you have in the university before COVID-19 and now with COVID-19?”* and the question *“Does the personal bond play a role when trusting a teacher?”*. This was also noticeable for Respondent 7 when talking about vignette 5 and 6, who felt more uncomfortable or did not know what to answer. Firstly, another explanation of the question was given, if this did not help an example was given in what direction the respondent could think about. However, this does not help with the biasedness of this research. As trust is a sensitive topic and difficult to talk about, it could increase socially desirable answers which could have influenced this research. However, this is minimised by really addressing the fact that the respondents stay anonymous and by addressing the confidentiality of this research.

Fourthly, it could maybe have gotten clearer for the respondent in which direction to think when the term trust itself would be explained at the beginning of the semi-structured interview and not only explain the four constructs of trust. However, the explanation of the four constructs of trust during the semi-structured interviews could have an impact on the respondents as it is possible that the respondents are already driven in one specific direction. Although, this being said by Respondent 3 the explanation of the four constructs of trust was skipped because the beginning of the interview about the respondent’s position at Synergy took more time than expected. Therefore, the choice was made to not explain the four constructs which in the end didn’t have any influences on the answers given.

Fifthly, for the students who have only studied at Radboud University for two years, they have experienced the education more online than offline due to the regulations concerning COVID-19. This could have an impact on the answers given. Also, due to COVID-19 most interviews held were conducted via Zoom, which could have an influence on how they would behave, react or even answer the questions asked. However, it did not have consequences for the formulation of questions asked during the interviews. The fact that most interviews were conducted via Zoom influenced the dependability of this research. Vignettes were also conducted via Zoom, where the screen was shared in order for the respondent to read the vignettes themselves.

The last point that stood out is that some questions asked during the interview that fell under one construct of trust better belonged to another construct of trust. An example is the question *“What does trust mean to you in regard to the teacher?”*, which was asked under construct institution-based trust but put in the results under disposition to trust as it is about

teachers in general. This does mean that the order of the questions of the semi-structured interviews is not the same as the order of the results. However, this didn't have any influence on the answers given.

5.2.3 Reflection on the role of the researcher

It is also important to reflect on the role of the researcher in this study. As already mentioned in paragraph 3.4.1 this research is biased, because the researcher has experienced the same as the respondents and also the respondents are close relations with the researcher. Being aware of this was especially difficult with Respondent 4 when the respondent talked about a negative experience of a course that the researcher had followed as well. When the respondent talked about this, the researcher did express what her thoughts were about that course a little bit. By doing this the researcher created even more biasedness towards that course. However, the respondent did agree with it all and by doing this the respondent told even more how the respondent really had experienced it and it just felt like it was a normal conversation.

Therefore, this could have created more openness towards each other. Further, it felt a bit strange for the researcher to interview one of the researchers' best friends. The researcher had to get in the mood to conduct the interview. However, when the interview had started, both the researcher and the respondent became serious and it didn't influence the answers given or questions asked. The researcher does think that first having a small talk before conducting the interviews, helped getting the respondent as comfortable as possible which encourages respondents to talk openly. During the interview, the respondents were interrupted as little as possible in order to let them say what they wanted to say. However, the researcher made sure that all questions were asked during the interviews. Although, the researcher could be more assertive with Respondent 8 as some information the respondent told was not that relevant. This probably led to the fact that this was the longest interview conducted.

The researcher experienced some difficulty in conducting and creating the vignettes. However, the researcher read about vignettes and received feedback on them, which helped to create the vignettes. Since this was the first time for the researcher to conduct the vignettes, she felt really insecure and did not know if she did it right with the first two interviews using vignettes. Especially, during the first interview using vignette, the researcher was really searching for how to get as much information out of the respondent. This meant that the researcher sometimes needed more time to come up with a following up question and really create a discussion. Perhaps, the insecurity of the researcher had an influence on the way the respondent answered. After conducting two vignettes, the researcher gained a little bit of

confidence in conducting the vignettes. The confidence was also gained because of the response the researcher got from the vignettes. Most of the respondents did not know what vignettes were. This meant that before every vignette, the researcher explained what it entailed. After conducting the vignettes, the respondents reacted positively, especially because they really recognised most of the situations. Thereby, the researcher found it more difficult to analyse the data from the vignettes, as trust was asked in a more indirect way. Although, the researcher does think that the vignettes helped the respondent with bringing new perspectives and situations they have not consciously thought about. This resulted in some new information than from the semi-structured interviews.

5.2.4 Practical relevance and future recommendations

This research gave new insights about trust in relation to video conferencing technology in the context of higher education. These new insights can provide a basis for future research for Radboud University.

This research concluded that video conferencing technology influence the trust of students in higher education partially. Especially, for meeting new people via video conferencing technology, the trust is perceived as different. The Radboud University could therefore organize the first lecture and/or meeting physically at the campus itself, in order to already create a basis for trusting new teachers/students online. Further, Radboud University could emphasise more on explaining the reason why a promise is not kept for example and being honest about the reason.

Moreover, future research for Radboud University is recommended. This research only focused on the influence of video conferencing technology on trust of students at Radboud University as only students have been interviewed. However, this research did not focus on the influence of video conferencing technology on trust of teachers towards students. This gives the opportunity for future research to focus on teachers and how video conferencing technology affects their trust and, in turn, affect how they teach online.

Furthermore, Radboud University could conduct further research about trust and video conferencing technology, with communication as an overarching variable. This study concluded that communication does play a role in trust and video conferencing technology. However, this research itself was not focused on communication. Therefore, future research about the role of communication is important in order to understand what role communication exactly plays here.

Further, future research is recommended to deepen the knowledge more and to research it among a broader set of students from different universities. This study had 10 respondents, which makes it difficult to transfer it to other universities. Not only is future research important for universities, but it can also be applied to organisations that use video conferencing technology. However, future research is needed to research the influence video conferencing technology has on the trust of employees in organizations and whether communication also plays a role or not.

This research shows insights that Web 2.0 technology is not only about the sweet talk. As there is also another side to it, namely that trust online can create negative experiences. This means that there are problems related to trust online, where Radboud University should further look into and see what they can change more.

References

- Andreev, P., Salomon, I., & Pliskin, N. (2010). *Review: State of teleactivities*. Transportation Research Part C, 18, 3-20.
- Baltaci-Goktalay, S., & Ozdilek, Z. (2010). *Pre-service teachers' perceptions about web 2.0 technologies*. . Procedia-Social and Behavioral Sciences, 2(2), 4737-4741.
- Berry, L. L. (1980). *Services marketing is different*. Business, 30, 24-9.
- Bleijenbergh, I. (2015). *Kwalitatief onderzoek in organisaties, 2nd version*. Den Haag: Boom Lemma .
- Blumer, H. (1954). *What is wrong with social theory?* American Sociological Review, 18, 3-10.
- Bowen, G. A. (2006). *Grounded theory and sensitizing concepts*. International Journal of Qualitative Methods, 5(3), 12-23.
- Boyd, J. (2003). *The rhetorical construction of trust online*. Communication Theory, 13(4), 392-410.
- Buber, M. (1947). *Between Man and Man*. In T. b. Smith. London: Kegan Paul.
- Cahapay, M. B. (2020). *Rethinking education in the new normal post-COVID-19 era: A curriculum studies perspective*. . Aquademia, 4(2), ep20018.
- Collier, D., & Mahoney, J. (1996). *Insights and pitfalls: Selection bias in qualitative research*. World Politics, 56-91.
- Cormode, G., & Krishnamurthy, B. (2008). *Key differences between Web 1.0 and Web 2.0*. . First Monday.
- Correia, A. P., Liu, C., & Xu, F. (2020). *Evaluating videoconferencing systems for the quality of the educational experience*. . Distance Education, 41(4), 429-452.
- Curzon-Hobsen, A. (2010, August 6). *A pedagogy of trust in higher learning, Teaching in Higher Education*. 7:3, 265-276, DOI: 10.1080/13562510220144770.
- Denstadli, J. M., Julsrud, T. E., & Hjorthol, R. J. (2012). *Videoconferencing as a mode of communication: A comparative study of the use of videoconferencing and face-to-face meetings*. . Journal of Business and Technical Communication, 26(1), 65-91.
- Dwivedia, Y., Hughesa, D., Coombsb, C., Constantiouc, I., Duand, Y., Edwardse, J., . . . Upadhyayl, N. (2020, December). *Impact of COVID-19 pandemic on information management research and practice: Transforming education, work and life*.
- Ess, M. (2010). *Trust and New Communication Technologies: Vicious Circles, Virtuous Circles, Possible Futures*. Knowledge, Technology & Policy, 23(3-4), 287-305.

- Faia, M. (1979). The vagaries of the vignette world: a comment on Alves and Rossi. *American Journal of Sociology*, 85, 951-54.
- Fetterman, D. M. (1997). *Videoconferencing over the internet*. *Qualitative Health Research*, 7(1), 154-163.
- Freeman, M. (1998). *Video conferencing: a solution to the multi-campus large classes problem?*. *British Journal of Educational Technology*, 29(3), 197-210.
- Friedman, B., Khan Jr, P. H., & Howe, D. C. (2000). *Trust online*. *Communications of the ACM*, 43(12), 34-40.
- Gray, L. M., Wong-Wylie, G., Rempel, G. R., & Cook, K. (2020). *Expanding qualitative research interviewing strategies: Zoom video communications*. *The Qualitative Report*, 25(5), 1292-1301.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1989). *Fourth Generation Evaluation*. Newbury Park, CA: Sage.
- Hartshorne, R., & Ajjan, H. (2009, August 2). *Examining student decisions to adopt Web 2.0 technologies: theory and empirical tests*. *Journal of computing in higher education*, 21(3), 183.
- Herman, F. (2021, January 4). *Radboud Universiteit: 'Digitaal onderwijs is een blijvertje, ook na corona'*. Retrieved from De Gelderlander: <https://www.gelderlander.nl/nijmegen/radboud-universiteit-digitaal-onderwijs-is-een-blijvertje-ook-na-corona~ac51ec05/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Hughes, R. (1998). *Considering the vignette technique and its application to a study of drug injecting and HIV risk and safer behaviour*. *Sociology of Health & Illness*, 20(3), 381-400.
- Kipnis, D. (1996). *Trust in organizations: Frontiers of theory and research*, 39, 50.
- Kodama, M. (2020, June 8). *Digitally transforming work styles in an era of infectious disease*. *International Journal of Information Management*, 55, 102172.
- Lahno, B. (2001). *Institutional trust: a less demanding form of trust?*.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1985). *Trust as a social reality*. *Social forces*, 63(4), 967-985.
- Lovelock, C. H. (1983). *Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights*. *Journal of marketing*, 47(3), 9-20.
- Lyon, F. (2012). Access and non- probability sampling in qualitative research on trust. In F. Lyon, G. Möllering, & M. N. Saunders, *Handbook of research methods on trust* (pp. 85-93). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.

- MacFarlane, B. (2009). *A Leap of Faith: the role of trust in higher education teaching*. Nagoya Journal of Higher Education, 9(14), 221-238.
- Madden, M., & Fox, S. (2006, October 5). *Riding the waves of "Web 2.0": More than a buzzword, but still not easily defined*. Pew internet and American life project, 5.
- Maloney, E. (2007, January 5). *What Web 2.0 can teach us about learning?* Chronicle of higher education, 53(18), B26.
- Massner, C. K. (2021). *Zooming in on Zoom Fatigue: A Case Study of Videoconferencing and Zoom Fatigue in Higher Education*. Liberty University.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2000). *What is trust? A conceptual analysis and an interdisciplinary model*. . AMCIS 2000 proceedings, 382.
- McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2001). *Trust and Distrust Definitions: One Bite at a Time*. Springer, Berlin, Heidelberg.: In Trust in Cyber-societies (pp. 27-54).
- Myers, M. D. (2013). *Qualitative Research in Business & Management*. SAGE Publications Ltd; Second edition.
- Netherlands Code of Conduct for Research Integrity. (2018). *Netherlands Code of Conduct for Research Integrity*. Retrieved from <https://www.vsnu.nl/files/documents/Netherlands%20Code%20of%20Conduct%20for%20Research%20Integrity%202018.pdf>
- NOS. (2020, May 20). *Mbo's, hogescholen en universiteiten: meeste studenten thuis en 's avonds les*. Retrieved from NOS: <https://nos.nl/artikel/2334546-mbo-s-hogescholen-en-universiteiten-meeste-studenten-thuis-en-s-avonds-les.html>
- Payne, G., & Payne, J. (2004). *Key concepts in social research*. London: Sage.
- Prensky, M. (2001, November 1). *Digital natives, digital immigrants part 2: Do they really think differently?*. On the Horizon, 9(5), 1–6.
- Radboud Universiteit. (2021, March 4). *Welzijn studenten onder druk door corona*. Retrieved from Radboud Universiteit: https://www.ru.nl/nieuws-agenda/nieuws/nieuwsoverzicht/overig-nieuws/welzijn-studenten-druk-corona/?_cldee=c2FubmUudmFuZGVybG91d0BzdHVkZW50LnJlLm5s&recipientid=contact-6956f0179af4ea119132005056ac603d-b49d785983b544679bde6177f1386ee9&esid=8d661620-7f6f-eb
- Renes, S. L., & Strange, A. T. (2011). *Using technology to enhance higher education*. Innovative Higher Education, 36(3), 203-213.

- Riegelsberger, J., Sasse, M. A., & McCarthy, J. D. (2003). *The researcher's dilemma: evaluating trust in computer-mediated communication*. International Journal of Human-Computer Studies, 58(6), 759-781.
- Rousseau, D., Bitkin, S., Burt, R., & Camerer, C. (1998). *Not so different after all: A cross-discipline view of trust*. Academy of Management Review, 23(3), 393–404.
- Shaohua, H., & Peilin, W. (2008). *Peilin Web 2.0 and social learning in a digital economy*. Pp: 1121 –1124. DOI: 10.1109/KAMW.2008.4810691: IEEE International Symposium on Knowledge Acquisition and Modeling Workshop.
- Sleed, M., Durrheim, K., Kriel, A., Solomon, V., & Baxter, V. (2002). *The effectiveness of the vignette methodology: a comparison of written and video vignettes in eliciting responses about date rape*. South African Journal of Psychology, 32(3), 21-28.
- Smith, E. (2020, March 11). *Why conference call technology never works*. Retrieved from Motherboard Tech by Vice: <https://www.vice.com/en/article/y3mxyw/why-conference-call-technology-never-works>
- Susan, A., & Stuart, J. (2008). *From agency to apperception: Through kinaesthesia to cognition and creation*. Ethics and Information Technology, 10, 255–264.
- Symon, G., & Cassell, C. (2012). *Qualitative organizational research: core methods and current challenges*. London: Sage.
- Urban, G. L., Amyx, C., & Lorenzon, A. (2009). *Online trust: state of the art, new frontiers, and research potential*. Journal of interactive marketing, 23(2), 179-190.
- Vallor, S. (2009, Augusts 11). *Social networking technology and virtues*. Ethics and Information technology, 12(2), 157-170.
- Vennix, J. A. (2016). *Onderzoeks- en interventiemethodologie (6th ed.)*. Amsterdam: Pearson.
- Weckert, J. (2005). Trust in cyberspace. . In R. J. Cavalier, *The impact of the internet on our moral lives*. (pp. 95-120.). Albany: State University of New York Press.
- Wiederhold, B. (2020). *Connecting through technology during the coronavirus disease 2019 pandemic: Avoiding “Zoom Fatigue”*.

Appendix

Appendix A: Overview (sub)constructs of trust

Construct	Subconstruct
Disposition to trust	Faith in humanity
	Trusting stance
Institution-based trust	Structural assurance
	Situational normality
	Trusting belief-competence
Trusting beliefs	Trusting believe-benevolence
	Trusting believe-integrity
	Trusting belief-predictability
Trusting intention	Willingness to depend
	Subjective probability of depending

Table 3. Overview (sub)constructs of trust.

Appendix B: Initial interview guide students

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration en ik doe mijn master in Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat video conferencing technology heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Cisco Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van de Radboud Universiteit. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik het transcript van het interview naar jou zodat je alles nogmaals kan controleren wat we hebben besproken. Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende het interview kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Voor dat we beginnen, heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?

Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

RQ in het Nederlands: Hoe beïnvloeden de video conferencing technologies (Zoom en Teams), die gebruikt worden in het onlineonderwijs, het vertrouwen van studenten van RU in Nijmegen?

Openingsvragen

1. Wat is je leeftijd?
2. Welke opleiding bij Radboud volg je?
 - a. Bij Bachelor → Welk jaar van je opleiding zit je?
3. Hoe lang volg je onlineonderwijs?
4. Zijn alle vakken die je volgt online of heb je ook een paar vakken fysiek les?

5. Via welke video conferencing technologieën volg je online les? Hier kun je denken aan Zoom, Teams, Webex etc.

Ik heb een aantal onderwerpen die aan vertrouwen gelinkt zijn. Aan deze onderwerpen zijn een paar vragen gekoppeld. De onderwerpen zijn wel in het Engels, maar ik licht ze kort toe in het Nederlands. Bij elk onderwerp stel ik de bijbehorende vragen en ik geef aan als we bij een nieuw onderwerp zijn.

*Het eerste onderwerp is **Institution-based trust** dit gaat over het vertrouwen op anderen vanwege situaties, structuren of rollen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt.*

1. Wat betekent vertrouwen voor je in het onderwijs zelf?
2. Wat betekent vertrouwen voor je naar de Radboud Universiteit toe?
 - a. Op wat voor een manier speelt de reputatie van de Radboud Universiteit hierbij een rol?
3. Wat betekent vertrouwen voor je naar de docenten toe?
 - a. Verschilt het vertrouwen voor jou per docent? Zo ja, op wat voor een manier
4. Wat betekent vertrouwen voor je naar de studenten toe tijdens het werken aan een project/opdracht?
5. Wat voor een rol speelt Zoom etc. bij jou vertrouwen in het onderwijs?

Kort samenvatten en doorgaan

*Het volgende onderwerp wat aanbod komt is **Disposition to trust**, dit gaat om de bereidheid om afhankelijk te zijn van anderen.*

6. Hoe ervaar je de bereidheid van studenten om online te helpen als je bijvoorbeeld aan een project werkt?
7. Wanneer vertrouw je een student als je hij/zij in het echt ziet?
8. Wanneer vertrouw je een student online?
9. Hoe ervaar je de bereidheid van docenten om online te helpen?
10. Wanneer vertrouw je een docent als je hij/zij in het echt ziet?
11. Wanneer vertrouw je een docent online?
12. Kun je mij vertellen in wat voor een situatie je erg afhankelijk was van andere docenten/studenten?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het derde onderwerp dat gerelateerd is aan vertrouwen is **Trusting beliefs**. Dit gaat over erin geloven dat een persoon een of meerdere eigenschappen heeft die beter past bij een situatie waarin negatieve gevolgen mogelijk zijn.*

13. Wat betekent eerlijkheid voor jou in de context van vertrouwen in het onderwijs?
14. Wat betekent het nakomen van beloftes voor jou, als je kijkt naar vertrouwen in het onderwijs?
15. Hoe belangrijk vind jij de bereidheid/motivatie om iemand te helpen als je kijkt naar het vertrouwen?
16. Kan je inschatten op basis van het gedrag van studenten hoe zij zich de volgende les gaan gedragen?
17. Hoe kan een docent je vertrouwen verhogen?
18. Op welke manier zou een docent hier meer of minder mogelijkheid toe hebben vanuit de universiteit?
19. Welke eigenschappen in een persoon zorgen ervoor dat je hem/haar vertrouwt?
 - a. Kun je een voorbeeld geven?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het laatste onderwerp is **Trusting intention**, dit gaat over de bereidheid om afhankelijk te zijn van iemand in een situatie waarin hij/zij zich relatief veilig voelt, ondanks het feit dat negatieve gevolgen mogelijk zijn.*

20. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor docent in een situatie door op hen te vertrouwen?
21. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor student in een situatie door op hen te vertrouwen?
22. Hoe belangrijk speelt de rol van een risico lopen voor je bij het vertrouwen van iemand?

Afsluitende vraag

In het begin van dit interview hadden we het over de technologieën waarmee jij online les volgt. Nu heb ik hier nog een laatste vraag over.

23. Hoe kijk je nu over de technologieën waarmee je online les volgt?

Afsluiting

Dit waren alle vragen. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd en medewerking. Heb je zelf nog vragen en of aanvullingen? Het kan zo zijn dat ik na het analyseren van dit interview, nog contact met je opneem mocht ik nog aanvullende vragen hebben, is dit oké voor jou? Daarbij ken je nog iemand die ik eventueel ook kan interviewen?

Appendix C: Final interview guide students

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration en ik doe mijn master in Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat video conferencing technology heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Cisco Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van de Radboud Universiteit. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik het transcript van het interview naar jou zodat je alles nogmaals kan controleren wat we hebben besproken. Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende het interview kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Voor dat we beginnen, heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?

Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

RQ in het Nederlands: Hoe beïnvloeden de video conferencing technologies (Zoom en Teams), die gebruikt worden in het onlineonderwijs, het vertrouwen van studenten van RU in Nijmegen?

Openingsvragen

1. Wat is je leeftijd?
2. Welke opleiding bij Radboud volg je?
 - a. Bij Bachelor → Welk jaar van je opleiding zit je?
3. Hoe lang volg je onlineonderwijs?
4. Zijn alle vakken die je volgt online of heb je ook een paar vakken fysiek les?

5. Via welke video conferencing technologieën volg je online les? Hier kun je denken aan Zoom, Teams, Cisco Webex etc.

Ik heb een aantal onderwerpen die aan vertrouwen gelinkt zijn. Aan deze onderwerpen zijn een paar vragen gekoppeld. De onderwerpen zijn wel in het Engels, maar ik licht ze kort toe in het Nederlands. Bij elk onderwerp stel ik de bijbehorende vragen en ik geef aan als we bij een nieuw onderwerp zijn.

*Het eerste onderwerp is **Institution-based trust** dit gaat over het vertrouwen op anderen vanwege situaties, structuren of rollen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt. Bijvoorbeeld in dit geval het vertrouwen dat studenten hebben op de rol van de docent die ervoor zorgt dat alles goed verloopt of het vertrouwen hebben op de rol van de universiteit.*

1. Wat betekent vertrouwen voor je in het onderwijs zelf?
2. Wat betekent vertrouwen voor je naar de Radboud Universiteit toe?
 - a. Op wat voor een manier speelt de reputatie van de Radboud Universiteit hierbij een rol?
 - b. Verschil nu/voor corona?
3. Wat betekent vertrouwen voor je naar de docenten toe?
 - a. Verschilt het vertrouwen voor jou per docent? Zo ja, op wat voor een manier
 - b. Op wat voor een manier verschilt het vertrouwen naar docenten nu vanwege onlineonderwijs?
4. Wat betekent vertrouwen voor je naar de studenten toe tijdens het werken aan een project/opdracht?
 - a. Op wat voor een manier verschilt het vertrouwen naar docenten nu vanwege onlineonderwijs?

Kort samenvatten en doorgaan

*Het volgende onderwerp wat aanbod komt is **Disposition to trust**, dit gaat om de bereidheid om afhankelijk te zijn van anderen, in dit geval de bereidheid dat je afhankelijk bent van bijvoorbeeld studenten en docenten.*

5. Hoe ervaar je de bereidheid van studenten om online te helpen als je bijvoorbeeld aan een project werkt?
6. Wat is het verschil in bereidheid van studenten als je kijkt naar hoe het voor COVID-19 was en hoe het nu is?

7. Wanneer vertrouw je een student als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor COVID-19
8. Wanneer vertrouw je een student online, dus via Zoom? Nu met COVID-19
9. Hoe ervaar je de bereidheid van docenten om online via Zoom te helpen?
10. Wat is het verschil in bereidheid van docenten als je kijkt hoe het voor COVID-19 was en hoe het nu is via Zoom?
11. Wanneer vertrouw je een docent als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor COVID-19
12. Wanneer vertrouw je een docent online dus via Zoom? Nu met COVID-19
13. Wat is het verschil tussen het vertrouwen van een docent die je alleen online hebt gezien en het verschil met een docent die je ook in real life hebt gezien?
14. Kun je mij vertellen in wat voor een situatie je erg afhankelijk was van andere docenten/studenten?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het derde onderwerp dat gerelateerd is aan vertrouwen is **Trusting beliefs**. Dit gaat over erin geloven dat een persoon een of meerdere eigenschappen heeft die beter past bij een situatie waarin negatieve gevolgen mogelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met studenten die bijvoorbeeld over een cursus klagen bij een persoon van de studentenorganisatie, omdat de studenten denken dat de studentenorganisatie dit beter kan oppakken.*

15. Wat betekent eerlijkheid voor jou in de context van vertrouwen in het onderwijs?
 - a. Hoe heeft onlineonderwijs via Zoom hier invloed op gehad?
16. Wat betekent het nakomen van beloftes voor jou, als je kijkt naar vertrouwen in het onderwijs?
 - a. Hoe heeft onlineonderwijs via Zoom hier invloed op gehad?
17. Hoe belangrijk vind jij de bereidheid/motivatie om iemand te helpen als je kijkt naar het vertrouwen?
 - a. Hoe heeft onlineonderwijs via Zoom hier invloed op gehad?
18. Zijn de acties van je medestudenten consistent genoeg tijdens online lessen/werkgroepen om vervolgens de acties van je medestudenten voor de volgende les/werkgroep te voorspellen? In wat voor een manier?
19. Op welke manier zou een docent hier meer of minder mogelijkheid toe hebben vanuit de universiteit?
20. Welke eigenschappen in een persoon zorgen ervoor dat je hem/haar vertrouwt?
 - a. Kun je een voorbeeld geven?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het laatste onderwerp is **Trusting intention**, dit gaat over de bereidheid om afhankelijk te zijn van iemand in een situatie waarin hij/zij zich relatief veilig voelt, ondanks het feit dat negatieve gevolgen mogelijk zijn. Studenten kunnen bijvoorbeeld afhankelijk zijn van docenten, ook al bestaat de mogelijkheid dat de studenten niet slagen voor dit vak.*

21. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor docent in een situatie door op hen te vertrouwen?
 - a. En als je nu kijkt naar onlineonderwijs via Zoom, wat voor een rol speelt het dan?
22. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor student in een situatie door op hen te vertrouwen?
 - a. En als je nu kijkt naar onlineonderwijs via Zoom, wat voor een rol speelt het dan?
23. Hoe belangrijk speelt de rol van een risico lopen voor je bij het vertrouwen van iemand?

Afsluiting

Dit waren alle vragen. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd en medewerking. Heb je zelf nog vragen en of aanvullingen? Het kan zo zijn dat ik na het analyseren van dit interview, nog contact met je opneem mocht ik nog aanvullende vragen hebben, is dit oké voor jou? Daarbij ken je nog iemand die ik eventueel ook kan interviewen?

Appendix D: Final interview guide Synergy

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration en ik doe mijn master in Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat online onderwijs heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Cisco Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van RU. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik de resultaten van het interview naar jou zodat je alles nogmaals kan checken wat we hebben besproken. Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende het interview kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?

Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

RQ in het Nederlands: Hoe beïnvloeden de video conferencing technologies (Zoom en Teams), die gebruikt worden in het onlineonderwijs, het vertrouwen van studenten van RU in Nijmegen?

Vertrouwen = ‘Vertrouwen is een psychologische toestand die de intentie omvat om kwetsbaarheid te accepteren op basis van positieve verwachtingen van de intenties of het gedrag van een ander’

Openingsvragen

1. Wat is je naam en leeftijd?
2. Welke opleiding bij Radboud volg je?
 - a. Bij Bachelor → Welk jaar van je opleiding zit je?

Nu over naar je functie bij Synergy

3. Wat is je functie bij Synergy en wat doe je precies?
4. Wat zijn op dit moment de belangrijkste belangen van studenten volgens jou?
5. Zie jij een verschil in de belangen van studenten sinds COVID-19 t.o.v. daarvoor?
6. Wat waren de belangen van studenten voor COVID-19?
7. Komen er nu meer studentes naar je toe vanwege COVID-19 dan ervoor?
8. Hoe denk jij dat studenten denken over het vertrouwen in het onderwijs?
9. Naar aanleiding van COVID-19 zie je een verschil in het vertrouwen die studentes hebben?
10. Op wat voor een manier denk jij dat video conferencing technology (Zoom, Teams, Cisco Webex) voor een impact heeft op de studenten in het algemeen?
11. Op wat voor een manier denk jij dat video conferencing technology (Zoom, Teams, Cisco Webex) voor een impact heeft op de studenten en het vertrouwen?

Nu over naar vragen over jouw eigen ervaring met online les als je dit goed vindt natuurlijk

12. Volg jij op het moment zelf ook online les?
13. Via welke video conferencing technologieën volg je online les? Hier kun je denken aan Zoom, Teams, Cisco Webex etc.

Ik heb een aantal onderwerpen die aan vertrouwen gelinkt zijn. Aan deze onderwerpen zijn een paar vragen gekoppeld. De onderwerpen zijn wel in het Engels, maar ik licht ze kort toe in het Nederlands. Bij elk onderwerp stel ik de bijbehorende vragen en ik geef aan als we bij een nieuw onderwerp zijn.

*Het eerste onderwerp is **Institution-based trust** dit gaat over het vertrouwen op anderen vanwege situaties, structuren of rollen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt. Bijvoorbeeld in dit geval het vertrouwen dat studenten hebben op de rol van de docent die ervoor zorgt dat alles goed verloopt of het vertrouwen hebben op de rol van de universiteit.*

1. Wat betekent vertrouwen voor je in het onderwijs zelf?
2. Wat betekent vertrouwen voor je naar de Radboud Universiteit toe?
 - a. Op wat voor een manier speelt de reputatie van de Radboud Universiteit hierbij een rol?

3. Wat betekent vertrouwen voor je naar de docenten toe?
 - a. Verschilt het vertrouwen voor jou per docent? Zo ja, op wat voor een manier
 - b. Waar baseer jij je vertrouwen op als het gaat om docenten?
4. Wat betekent vertrouwen voor je naar de studenten toe tijdens het werken aan een project/opdracht?
5. Vraag naar het verschil nu/voor COVID-19

Kort samenvatten en doorgaan

Het volgende onderwerp wat aanbod komt is **Disposition to trust**, dit gaat om de bereidheid om afhankelijk te zijn van anderen, in dit geval de bereidheid dat je afhankelijk bent van bijvoorbeeld studenten en docenten.

6. Hoe ervaar je de bereidheid van studenten om online te helpen als je bijvoorbeeld aan een project werkt?
7. Wat is het verschil in bereidheid van studenten als je kijkt naar hoe het voor COVID-19 was en hoe het nu is?
8. Wanneer vertrouw je een student als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor COVID-19
9. Wanneer vertrouw je een student online? Nu met COVID-19
10. Hoe ervaar je de bereidheid van docenten om online te helpen?
11. Wat is het verschil in bereidheid van docenten als je kijkt hoe het voor COVID-19 was en hoe het nu is?
12. Wanneer vertrouw je een docent als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor COVID-19
13. Wanneer vertrouw je een docent online? Nu met COVID-19
14. Wat is het verschil tussen het vertrouwen van een docent die je alleen online hebt gezien en het verschil met een docent die je ook in real life hebt gezien?
15. Kun je mij vertellen in wat voor een situatie je erg afhankelijk was van andere docenten/studenten?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

Het derde onderwerp dat gerelateerd is aan vertrouwen is **Trusting beliefs**. Dit gaat over erin geloven dat een persoon een of meerdere eigenschappen heeft die beter past bij een situatie waarin negatieve gevolgen mogelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met studenten die bijvoorbeeld over een cursus klagen bij een persoon van de studentenorganisatie, omdat de studenten denken dat de studentenorganisatie dit beter kan oppakken.

16. Wat betekent eerlijkheid voor jou in de context van vertrouwen in het onderwijs?
17. Wat betekent het nakomen van beloftes voor jou, als je kijkt naar vertrouwen in het onderwijs?
18. Hoe belangrijk vind jij de bereidheid/motivatie om iemand te helpen?
19. Zijn de acties van je medestudenten consistent genoeg tijdens online lessen/werkgroepen om vervolgens de acties van je medestudenten voor de volgende les/werkgroep te voorspellen? In wat voor een manier?
20. Hoe kan een docent je vertrouwen verhogen?
21. Op welke manier zou een docent hier meer of minder mogelijkheid toe hebben vanuit de universiteit?
22. Welke eigenschappen in een persoon zorgen ervoor dat je hem/haar vertrouwt?
 - a. Kun je een voorbeeld geven?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het laatste onderwerp is **Trusting intention**, dit gaat over de bereidheid om afhankelijk te zijn van iemand in een situatie waarin hij/zij zich relatief veilig voelt, ondanks het feit dat negatieve gevolgen mogelijk zijn. Studenten kunnen bijvoorbeeld afhankelijk zijn van docenten, ook al bestaat de mogelijkheid dat de studenten niet slagen voor dit vak.*

23. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor docent/student in een situatie door op hen te vertrouwen?
24. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor student in een situatie door op hen te vertrouwen?
25. Hoe belangrijk speelt de rol van een risico lopen voor je bij het vertrouwen van iemand?

Afsluiting

Dit waren alle vragen. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd en medewerking. Heb je zelf nog vragen en of aanvullingen? Het kan zo zijn dat ik na het analyseren van dit interview, nog contact met je opneem mocht ik nog aanvullende vragen hebben, is dit oké voor jou?

Appendix E: Final interview guide Opleidingscommissie

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration, op het moment ben ik bezig met mijn master Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat online onderwijs heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van RU. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik de resultaten van het interview naar je zodat je alles nogmaals kan checken wat we hebben besproken.

Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende het interview kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?

Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

RQ in het Nederlands: Hoe beïnvloeden de video conferencing technologies (Zoom en Teams), die gebruikt worden in het onlineonderwijs, het vertrouwen van studenten van RU in Nijmegen?

Vertrouwen = ‘Vertrouwen is een psychologische toestand die de intentie omvat om kwetsbaarheid te accepteren op basis van positieve verwachtingen van de intenties of het gedrag van een ander’

Openingsvragen

1. Wat is je naam en leeftijd?
2. Welke opleiding bij Radboud volg je?
 - a. Bij Bachelor → Welk jaar van je opleiding zit je?

Nu over naar eerst wat algemene vragen vanuit je positie bij de opleidingscommissie

3. Wat doe je precies bij de opleidingscommissie?
4. Wat zijn op dit moment de belangrijkste punten vanuit studenten m.b.t onlineonderwijs (Zoom)?
5. Zie jij een verschil in hoe de studenten de kwaliteit van het onderwijs ervaren met hoe het voor corona was en met hoe het nu is dus onlineonderwijs (Zoom)?
6. Komen er nu meer studentes naar je toe vanwege de situatie rondom corona en onlineonderwijs dan ervoor?
7. Hoe denk jij dat studenten denken over het vertrouwen in het onderwijs denken in het algemeen?
8. Naar aanleiding van corona wat voor een verschil zie je in het vertrouwen die studentes hebben in het onderwijs?
9. Op wat voor een manier denk jij dat video conferencing technology (Zoom, Teams, Webex) voor een invloed heeft op de studenten in het algemeen?
10. Op wat voor een manier denk jij dat video conferencing technology (Zoom, Teams, Webex) voor een invloed heeft op de studenten en het vertrouwen?

Nu over naar vragen over jouw eigen ervaring met online les als je dit goed vindt natuurlijk

11. Volg jij op het moment zelf ook online les?
12. Via welke video conferencing technologieën volg je online les? Hier kun je denken aan Zoom, Teams, Webex etc.

Ik heb een aantal onderwerpen die aan vertrouwen gelinkt zijn. Aan deze onderwerpen zijn een paar vragen gekoppeld. De onderwerpen zijn wel in het Engels, maar ik licht ze kort toe in het Nederlands. Bij elk onderwerp stel ik de bijbehorende vragen en ik geef aan als we bij een nieuw onderwerp zijn.

*Het eerste onderwerp is **Institution-based trust** dit gaat over het vertrouwen op anderen vanwege situaties, structuren of rollen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt. Bijvoorbeeld in dit geval het vertrouwen dat studenten hebben op de rol van de docent die ervoor zorgt dat alles goed verloopt of het vertrouwen hebben op de rol van de universiteit.*

1. Wat betekent vertrouwen voor je in het onderwijs zelf?

2. Wat betekent vertrouwen voor je naar de Radboud Universiteit toe?
 - a. Op wat voor een manier speelt de reputatie van de Radboud Universiteit hierbij een rol?
3. Wat betekent vertrouwen voor je naar de docenten toe?
 - a. Verschilt het vertrouwen voor jou per docent? Zo ja, op wat voor een manier
4. Wat betekent vertrouwen voor je naar de studenten toe tijdens het werken aan een project/opdracht?
5. Wat voor een rol speelt Zoom etc. bij jou vertrouwen in het onderwijs?
6. Vraag naar het verschil nu/voor COVID-19

Kort samenvatten en doorgaan

Het volgende onderwerp wat aanbod komt is **Disposition to trust**, dit gaat om de bereidheid om afhankelijk te zijn van anderen, in dit geval de bereidheid dat je afhankelijk bent van bijvoorbeeld studenten en docenten.

7. Hoe ervaar je de bereidheid van studenten om online via Zoom te helpen als je bijvoorbeeld aan een project werkt?
8. Wat is het verschil in bereidheid van studenten als je kijkt naar hoe het voor corona was en hoe het nu is?
9. Wanneer vertrouw je een student als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor corona
10. Wanneer vertrouw je een student online via Zoom? Nu met corona
11. Hoe ervaar je de bereidheid van docenten om online via Zoom te helpen?
12. Wat is het verschil in bereidheid van docenten als je kijkt hoe het voor corona was en hoe het nu is via Zoom?
13. Wanneer vertrouw je een docent als je hij/zij in het echt ziet? Dus voor corona
14. Wanneer vertrouw je een docent online via Zoom? Nu met corona
15. Wat is het verschil tussen het vertrouwen van een docent die je alleen online hebt gezien en het verschil met een docent die je ook in real life hebt gezien?
16. Kun je mij vertellen in wat voor een situatie je erg afhankelijk was van andere docenten/studenten?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

Het derde onderwerp dat gerelateerd is aan vertrouwen is **Trusting beliefs**. Dit gaat over erin geloven dat een persoon een of meerdere eigenschappen heeft die beter past bij een situatie waarin negatieve gevolgen mogelijk zijn. Dit kan bijvoorbeeld te maken hebben met

studenten die bijvoorbeeld over een cursus klagen bij een persoon van de studentenorganisatie, omdat de studenten denken dat de studentenorganisatie dit beter kan oppakken.

17. Wat betekent eerlijkheid voor jou in de context van vertrouwen in het onderwijs?
 - a. Is het nu anders met onlineonderwijs via Zoom?
18. Wat betekent het nakomen van beloftes voor jou, als je kijkt naar vertrouwen in het onderwijs?
 - a. Is het nu anders met onlineonderwijs via Zoom?
19. Hoe belangrijk vind jij de bereidheid/motivatie om iemand te helpen?
 - a. Is het nu anders met onlineonderwijs via Zoom?
20. Kan je inschatten op basis van het gedrag van studenten hoe zij zich de volgende les gaan gedragen? Zijn de acties van studenten voorspelbaar/consistent genoeg om te bepalen wat de acties zijn voor een volgende les/werkgroep
21. Hoe kan een docent je vertrouwen verhogen?
22. Op welke manier zou een docent hier meer of minder mogelijkheid toe hebben vanuit de universiteit?
23. Welke eigenschappen in een persoon zorgen ervoor dat je hem/haar vertrouwt?
 - a. Kun je een voorbeeld geven?

Samenvatten en naar volgend onderwerp gaan

*Het laatste onderwerp is **Trusting intention**, dit gaat over de bereidheid om afhankelijk te zijn van iemand in een situatie waarin hij/zij zich relatief veilig voelt, ondanks het feit dat negatieve gevolgen mogelijk zijn. Studenten kunnen bijvoorbeeld afhankelijk zijn van docenten, ook al bestaat de mogelijkheid dat de studenten niet slagen voor dit vak.*

24. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor docent in een situatie door op hen te vertrouwen?
 - a. En als je nu kijkt naar onlineonderwijs via Zoom, wat voor een rol speelt het dan?
25. Hoe belangrijk is het voor je om je kwetsbaar op te stellen voor student in een situatie door op hen te vertrouwen?
 - a. En als je nu kijkt naar onlineonderwijs via Zoom, wat voor een rol speelt het dan?
26. Hoe belangrijk speelt de rol van een risico lopen voor je bij het vertrouwen van iemand?

Afsluitende vraag

In het begin van dit interview hadden we het over de technologieën waarmee jij online les volgt. Nu heb ik hier nog een laatste vraag over.

27. Hoe kijk je nu over de technologieën waarmee je online les volgt?

Afsluiting

Dit waren alle vragen. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd en medewerking. Heb je zelf nog vragen en of aanvullingen? Het kan zo zijn dat ik na het analyseren van dit interview, nog contact met je opneem mocht ik nog aanvullende vragen hebben, is dit oké voor jou? Daarbij ken je nog iemand die ik eventueel ook kan interviewen?

Appendix F: Initial vignettes

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration en ik doe mijn master in Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat online onderwijs heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Cisco Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van RU. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie. Ik kan tijdens het interview een paar dingen opschrijven, dit is omdat ik ook probeer te observeren.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik de resultaten van het interview naar jou zodat je alles nogmaals kan checken wat wem hebben besproken. Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende de vignettes kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?
Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

- Anne of Thomas worden gebruikt als naam zodat de lezer zelf kan kiezen welk geslacht hij/zij de vignettes wil lezen.
- De opleiding en de vakken die genoemd worden in enkele vignettes zijn random gekozen en hebben niks met het vak of de opleiding zelf te maken. Dit is alleen maar gedaan om een specifiek beeld te schetsen.

Vignette 1.1: Communicatie docenten fysiek

Anne/Thomas volgt al twee jaar de opleiding Business Administration aan de Radboud Universiteit. Tijdens de laatste fysieke les van het vak Organisatieontwerp wordt er door de docent al medegedeeld dat het tentamencijfer later bekend gemaakt wordt dan binnen de gegeven 15 werkdagen. Dit is het enige wat een docent mededeelt hierover.

1.1a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

Vignette 1.2: Communicatie docenten Zoom

Anne/Thomas volgt al twee jaar de opleiding Business Administration aan de Radboud Universiteit. Door de coronamaatregelen moest Anne/Thomas alle lessen van het tweede schooljaar online volgen via Zoom en/of Webex. Zo ook voor het vak Methods of Research Interventions. Anne/Thomas heeft de docent van dit vak nog niet eerder ontmoet.

Tijdens de laatste Zoom/Webex les van het vak Organisatieontwerp wordt er door de docent al medegedeeld dat het tentamencijfer later bekend gemaakt wordt dan binnen de gegeven 15 werk dagen. Dit is het enige wat een docent mededeelt hierover.

1.2a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

Vignette 2: Tentamen

Anne/Thomas volgt het vak Statistiek online waarvan Anne/Thomas twee keer in de week les heeft via Zoom met een grote klas. Anne/Thomas heeft de docent van Statistiek nog niet eerder ontmoet, dus de eerste ontmoeting vindt online plaats. Tijdens de eerste les van Statistiek lukte het de docent niet helemaal om zijn/haar scherm te delen via Zoom, de docent zei dan ook hardop ‘oh wacht uh ik moet mijn scherm delen’. Ook werd er tijdens de eerste les aangegeven dat ter afronding van dit vak een meerkeuzetoets zal zijn, dit stond ook zo in de cursushandleiding beschreven. Halverwege het vak zei de docent tijdens het online college via Zoom dat het geen meerkeuzetoets wordt maar een online openboek tentamen. Verdere uitleg waarom dit is veranderd, wordt niet gegeven.

2.1a Hoe reageer je op het feit dat de docent moeite heeft om met Zoom te werken, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

2.1b Hoe reageer je op het feit dat de docent de manier van tentaminering verandert, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

2.1c Wat zou ervan vinden als dit gebeurt tijdens een fysieke les? Hoe denk je dan dat de situatie zal zijn?

Vignette 3.1 Reactie docent op vraag fysiek

Anne/Thomas heeft de docent van het vak Kwantitatieve Onderzoeksmethodologie nog niet eerder ontmoet. Anne/Thomas loopt de collegezaal binnen en ziet de docent voor het eerst.

Twee weken later loopt Anne/Thomas de collegezaal weer binnen en gaat klaar zitten voor de vierde les van dit vak. Tijdens de vierde les van het vak, steekt Anne/Thomas haar/zijn hand omhoog om een vraag te stellen. De docent is nog druk bezig met de uitleg van een formule,

even later ziet hij/zij dat Anne/Thomas een vraag heeft en de docent geeft aan dat Anne/Thomas deze nu mag stellen. Deze vraag luidt: Wat het verschil is tussen ANOVA en ANCOVA? Docent gaat terug naar de bijbehorende slide en geeft alleen de definitie van ANOVA. Dit is het enige antwoord dat de docent geeft.

3.1a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

3.1b Hoe komt de manier van beantwoorden van de vraag door de docent op je over?

Vignette 3.2 Reactie docent op vraag Zoom

Tijdens de allereerste Zoom/Webex les van het vak Kwantitatieve Onderzoeksmethodologie geeft de docent aan dat hij/zij graag wil helpen en open staat voor vragen. Anne/Thomas heeft de docent nog niet eerder ontmoet en ziet de docent voor het eerst tijdens de eerste Zoom/Webex les. Tijdens de vierde les van het vak, stelt Anne/Thomas een vraag in de chat, deze vraag luidt: Wat het verschil is tussen ANOVA en ANCOVA? Deze vraag wordt als eerste niet opgemerkt door de docent, na een kwartier wordt er gezegd dat deze vraag aan het einde van de les behandelt zal worden. Eenmaal aan het einde van de Zoom/Webex les geeft de docent hier kort antwoord op namelijk de docent geeft alleen de definitie van ANOVA. Dit is het enige antwoord dat de docent geeft.

3.2a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

3.2b Hoe komt de manier van beantwoorden van de vraag door de docent op je over?

Vignette 4.1: Vertrouwen studenten naar medestudenten fysiek

Anne/Thomas werkt aan een project met vier andere medestudenten en kunnen op de uni met elkaar afspreken. Anne/Thomas heeft deze vier andere medestudenten nog niet eerder ontmoet, echter heeft Anne/Thomas hen wel een keer gezien in de collegezaal bij een ander vak. Tijdens de eerste ontmoeting van de vier medestudenten, zijn er twee studenten die die opdracht nog niet hebben gelezen en is er één student die Anne/Thomas wel wil helpen met het leiden van dit project.

4.1a Hoe reageer je op deze hele situatie, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

4.1b Wat voor een indruk geeft dit voor jouw vertrouwen?

Vignette 4.2: Vertrouwen studenten naar medestudenten online

Anne/Thomas werkt aan een project online via Zoom met vier andere medestudenten. Anne/Thomas heeft deze vier andere medestudenten nog niet eerder ontmoet of gezien.

Tijdens de eerste ontmoeting van de vier andere medestudenten via Zoom, zijn er twee studenten die de opdracht nog niet hebben gelezen en is er één student die Anne/Thomas wel wil helpen met het leiden van dit project.

4.2a Hoe reageer je op deze hele situatie, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

4.2b Wat voor een indruk geeft dit voor jouw vertrouwen?

Vignette 5.1: Afspraken nakomen fysiek

Tijdens het project dat ook vernoemd is in 4.1 zijn er tijdens de eerste fysieke meeting afspraken gemaakt en deadlines onderling vast gesteld wanneer wat af is. Op deze manier zorgen de projectleden ervoor dat het project uiteindelijk op tijd klaar is. Ook is er een nieuwe meeting gepland op de campus om dan de stukken even langs te lopen die dan af moeten zijn. Anne/Thomas zat al op de afgesproken plek op de uni samen met nog één ander, na 5 minuten kwamen er nog twee bij en na 10 minuten kwam het laatste groepslid erbij zitten. De student die als laatste op de afgesproken plek kwam, gaf niet aan waarom hij/zij te laat was en zei toen ook dat zijn/haar stuk niet af is.

5.1a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

5.1b Wat voor een indruk geeft dit voor jouw vertrouwen?

Vignette 5.2: Afspraken nakomen online

Tijdens het project dat ook vernoemd is in 4.2 zijn er via Zoom afspraken gemaakt en deadlines onderling vast gesteld wanneer wat af is, om ervoor te zorgen dat het project uiteindelijk op tijd klaar is. Ook is er een volgende Zoom meeting gepland om dan de stukken even langs te lopen die dan af moeten zijn. Anne/Thomas zat in de Zoom meeting samen met nog één ander en pas na 5 minuten kwamen er nog twee bij. De laatste student die nog in de Zoom meeting moest komen, gaf pas na 10 minuten via een appje aan dat zij/hij er toch niet bij kan zijn.

5.2a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

5.2b Wat voor een indruk geeft dit voor jouw vertrouwen?

Appendix G: Final vignettes

Ten eerste, wil ik je bedanken voor je medewerking aan mijn scriptie. Ik studeer aan Radboud Universiteit en volg de opleiding Business Administration en ik doe mijn master in Organisational Design & Development. Voor de afronding van mijn master moet ik een onderzoek doen. Het onderzoek gaat over de invloed dat online onderwijs heeft op het vertrouwen van studenten. Het doel van dit onderzoek is om meer inzicht te krijgen in de invloed dat video conferencing technologies (dat zijn technologieën zoals Zoom, Teams, Cisco Webex, etc.) heeft op het vertrouwen van de studenten van RU. Dit interview is nodig om de data te verzamelen voor mijn scriptie. Ik kan tijdens het interview een paar dingen opschrijven, dit is omdat ik ook probeer te observeren.

Dit interview kan ongeveer een uur duren. De data dat is verzameld vanuit dit interview wordt uitsluitend gebruikt voor dit onderzoek alleen en wordt alleen met Radboud gedeeld. Bij het verwerken van de data zal jij altijd anoniem vernoemd worden, daarbij stuur ik de resultaten van het interview naar jou zodat je alles nogmaals kan checken wat wem hebben besproken. Vind je het goed als ik dit interview opneem? Dan kan ik er later nog rustig naar luisteren bij het verwerken van de data. Daarbij is het belangrijk dat je weet dat je elk moment gedurende de vignettes kan stoppen en het interview geheel vrijwillig is.

Heb je al wat vragen op voorhand of punten die nog verder verhelderd moeten worden?
Nogmaals bedankt voor je tijd en medewerking!

- Anne of Thomas worden gebruikt als naam zodat de lezer zelf kan kiezen welk geslacht hij/zij de verschillende vignettes wil lezen.
- De opleiding en de vakken die genoemd worden in enkele vignettes zijn random gekozen en hebben niks met het vak of de opleiding zelf te maken. Dit is alleen maar gedaan om een specifiek beeld te schetsen.

Institution-based trust, dit gaat over het vertrouwen op anderen vanwege situaties, structuren of rollen die ervoor zorgen dat alles goed verloopt.

Vignette 1: Tentamen

Anne/Thomas volgt het vak Statistiek online waarvan Anne/Thomas twee keer in de week les heeft via Zoom met een grote klas. Anne/Thomas heeft de docent van Statistiek nog niet eerder ontmoet, dus de eerste ontmoeting vindt online plaats. Tijdens de eerste les van Statistiek lukte het de docent niet helemaal om zijn/haar scherm te delen via Zoom, de docent zei dan ook hardop ‘oh wacht uh ik moet mijn scherm delen’. Ook werd er tijdens de eerste les aangegeven dat ter afronding van dit vak een meerkeuzetoets zal zijn, dit stond ook zo in de cursushandleiding beschreven. Halverwege het vak zei de docent tijdens het online college via Zoom dat het geen meerkeuzetoets wordt maar een online openboek tentamen. Verdere uitleg waarom dit is veranderd, wordt niet gegeven.

1a Hoe reageer je op het feit dat de docent er iets langer over nadoet om zijn/haar scherm te delen via Zoom, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

1b Hoe reageer je op het feit dat de docent de manier van tentaminering verandert, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

1c Wat doet dit met je vertrouwen naar de Radboud Universiteit toe?

1d Wat doet dit met je vertrouwen naar de rol van de docent toe?

1e Hoe zou je het vinden als dit gebeurt tijdens een fysieke les?

Vignette 2: Docent x

Anne/Thomas had in het eerste jaar aan de Radboud Universiteit al een docent ontmoet die Anne/Thomas nu ook heeft voor een ander vak maar dan online via Zoom. Volgens Anne/Thomas praatte docent x erg monotoon gedurende de hele online Zoom les. Verder was de inhoud van de les niet gestructureerd genoeg, docent x gaf bijvoorbeeld niet aan wanneer de docent bij een ander onderwerp was aangekomen. Anne/Thomas merkte dat wanneer ook andere studenten een vraag stelde aan docent x dat hij/zij een onduidelijk en kort antwoord terug gaf. Vragen via de chat werden soms zelfs niet eens gezien. Doordat de docent het inhoudelijk niet goed gestructureerd had en ook alleen maar les gaf op een monotone manier, deed de docent niet echt moeite om het interessant te maken. Bij de tweede les moeten studenten een presentatie geven en die presentatie moet 45 minuten duren en zo worden de komende drie online lessen volgemaakt. Docent x zei dan ook op een monotone manier “ja

zo'n 45 minuten presenteren moet wel lukken". Na de presentaties is er geen evaluatie of stelt docent x geen kritische vragen.

2a Wat vind je van deze situatie?

2b Hoe reageer je op de manier van les geven door docent x, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

2c Wat doet dit met je vertrouwen de Radboud Universiteit?

2d Wat doet dit met je vertrouwen naar de rol van docent x toe?

2e Hoe zou je het vinden als dit gebeurt tijdens een fysieke les?

Disposition to trust. *Dit gaat om de bereidheid om afhankelijk te zijn van anderen.*

Vignette 3: Reactie docent op vraag Zoom

Tijdens de allereerste Zoom/Cisco Webex les van het vak Kwantitatieve

Onderzoeksmethodologie geeft de docent aan dat hij/zij graag studenten wil helpen en open staat voor vragen. Anne/Thomas heeft de docent nog niet eerder ontmoet en ziet de docent voor het eerst tijdens de eerste Zoom/Cisco Webex les. Tijdens de vierde les van het vak, stelt Anne/Thomas een vraag in de chat, deze vraag luidt: Wat het verschil is tussen ANOVA en ANCOVA? Deze vraag wordt als eerst niet opgemerkt door de docent, na een kwartier wordt er gezegd dat deze vraag aan het einde van de les behandelt zal worden. Eenmaal aan het einde van de Zoom/Cisco Webex les, geeft de docent hier kort antwoord op namelijk de docent geeft alleen de definitie van ANOVA. Dit is het enige antwoord dat de docent geeft.

3a Hoe reageer je hierop, wat vind je ervan?

3b Hoe komt de manier van beantwoorden van de vraag door de docent op je over?

3c Op wat voor een manier komt de bereidheid om te helpen over als je kijkt naar de docent?

3d Wat doet dit voor jou vertrouwen op deze docent?

3e Hoe erg afhankelijk ben je in deze situatie van de docent?

3f Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus gedurende een fysieke les?

Vignette 4: Vertrouwen studenten naar medestudenten online

Anne/Thomas werkt aan een project online via Zoom met vier andere medestudenten.

Anne/Thomas heeft deze vier andere medestudenten nog niet eerder ontmoet of gezien.

Tijdens de eerste ontmoeting van de vier andere medestudenten via Zoom, zijn er twee

studenten die die opdracht nog niet hebben gelezen en weten dus ook niet wat er gedaan moet worden. Er is één student die Anne/Thomas wel wil helpen met het leiden van dit project.

4a Hoe reageer je op deze hele situatie, wat vind je ervan?

4b Wat voor een indruk geeft dit voor je op jouw vertrouwen naar de medestudenten toe?

4c Op wat voor een manier komt de bereidheid om te helpen over als je kijkt naar de medestudenten van dit project?

4d Hoe erg afhankelijk ben je in deze situatie van de medestudenten?

4f Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus gedurende een fysieke meeting?

Vignette 5: Afhankelijk van medestudent project

Tijdens de online lessen en het werken aan projecten met medestudenten ervaart

Anne/Thomas dat het enerzijds gemakkelijk is om even snel nog na de les te Zoomen want iedereen is toch al thuis en hoeft niet een trein of bus te halen. Maar aan de andere kant merkt Anne/Thomas dat het werken aan een project ook lastiger is geworden, omdat je aan de kamer/omgeving van die medestudent meer ziet van zijn/haar leven en hier dan ook meer rekening mee houdt. Tijdens een online meeting via Zoom met medestudenten zag Anne/Thomas, bij één medestudent in de kamer waar zij zat, allemaal kinderspeelgoed liggen. Ook hoorde ze het kindje en de baby tijdens de meeting. Op een gegeven moment had de medestudent de baby ook even in haar armen. Hierdoor voelde Anne/Thomas zich meer bezwaard om die student elke keer te appen, iets te vragen, of af te spreken aangezien Anne/Thomas ziet dat die student ook totaal andere dingen aan haar hoofd heeft.

5a Wat vind je van deze situatie?

5b Wat voor een invloed heeft dit op de bereidheid van die student om je te helpen met het project?

5c Wat voor een rol speelt afhankelijkheid hier?

5d Wat doet dit met je vertrouwen naar je medestudent?

5e Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou zijn, dus gedurende een fysieke meeting?

Trusting beliefs. *Dit gaat over erin geloven dat een persoon een of meerdere eigenschappen heeft die beter past bij een situatie waarin negatieve gevolgen mogelijk zijn.*

Vignette 6: Communicatie

Anne/Thomas volgt al twee jaar de opleiding Business Administration aan de Radboud Universiteit. Door de coronamaatregelen moest Anne/Thomas alle lessen van het tweede schooljaar online volgen via Zoom en/of Cisco Webex. Zo ook voor het vak Methods of Research Interventions. Anne/Thomas heeft de docent van dit vak nog niet eerder ontmoet. Tijdens de laatste Zoom/Cisco Webex les van dit vak wordt er door de docent al medegedeeld dat het tentamencijfer later bekend gemaakt wordt dan de gegeven 15 werk dagen. Dit is het enige wat een docent mededeelt hierover.

6a Wat vind je van deze situatie?

6b Hoe heeft dit impact op je als je kijkt naar de eerlijkheid van de docent?

6c Wat betekent deze situatie voor je als je kijkt naar het nakomen van beloftes vanuit de docent?

6d Hoe heeft dit impact op je als je kijkt naar de bereidheid/motivatie van de docent?

6e Wat doet dit met je vertrouwen naar de docent/Radboud toe?

6d Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus gedurende een fysieke les?

Vignette 7: Afspraken nakomen online studenten

Tijdens het onlineproject zijn er via Zoom afspraken gemaakt en deadlines onderling vast gesteld wanneer wat af is, om ervoor te zorgen dat het project uiteindelijk op tijd klaar is. Ook is er al een volgende Zoom meeting gepland om dan de stukken even samen langs te lopen die dan af moeten zijn. Anne/Thomas zat in de Zoom meeting samen met nog één ander en pas na 5 minuten kwamen er nog twee bij. De laatste student die nog in de Zoom meeting moest komen, gaf pas na 10 minuten via een appje aan dat zij/hij er toch niet bij kan zijn.

7a Hoe reageer je hierop, wat is je ervaring, je gevoel hierbij?

7b Wat voor een indruk geeft dit voor jouw vertrouwen?

7c Hoe heeft dit impact op je als je kijkt naar de eerlijkheid van de student die niet komt?

7d Wat betekent deze situatie voor je als je kijkt naar het nakomen van beloftes vanuit je medestudenten?

7e Hoe heeft dit impact op je als je kijkt naar de bereidheid/motivatie van je medestudenten om samen aan het project te werken?

7f Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus gedurende fysieke les?

Trusting intention. *Dit gaat over de bereidheid om afhankelijk te zijn van iemand in een situatie waarin hij/zij zich relatief veilig voelt, ondanks het feit dat negatieve gevolgen mogelijk zijn.*

Vignette 8: Kwetsbaar zijn naar docent:

Anne/Thomas komt vlak voor de tentamens erachter dat zij/hij zich niet goed heeft ingeschreven voor het tentamen die online plaatsvindt. Dit omdat Anne/Thomas het niet gewend was om zich apart in te schrijven voor tentamens. Anne/Thomas snapt dat het haar/zijn fout is want het is ook haar/zijn verantwoordelijkheid om je in te schrijven en erover in te lezen dat het zo werkt. Nu moet Anne/Thomas dit zelf gaan oplossen. Omdat alles online is mailt Anne/Thomas de docent van het desbetreffende vak en moet zich dan wel kwetsbaar opstellen in de e-mail en toegeven dat Anne/Thomas zelf de fout heeft begaan maar graag hulp wil want de consequentie die er nu aan zit (tentamen niet maken) vindt Anne/Thomas erger dan de fout die zij/hij heeft begaan. Maar omdat het contact met de docent via e-mail is kan Anne/Thomas ook aangeven dat er iets niet goed is gegaan op haar/zijn laptop toen zij/hij zich probeerde in te schrijven in plaats van zich kwetsbaar op te stellen.

8a Wat vind je van deze situatie, hoe zou jij erop reageren?

8b Hoe belangrijk is het hier voor je om je wel of niet kwetsbaar op te stellen?

8c Hoe speelt vertrouwen hierbij een rol?

8d Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus dat je fysiek een docent hierover spreekt?

Vignette 9: Risico van vertrouwen

Doordat alle lessen online zijn en vaak ook opgenomen worden, merkt Anne/Thomas dat er meer zekerheid is wanneer een docent iets belangrijks zegt want er is bewijs. Anne/Thomas had al in de cursushandleiding gelezen dat het project op vrijdag om 18:00 uur ingeleverd moet worden. Maar de docent geeft aan tijdens een Zoom les, dat ook opgenomen wordt, dat het project niet om vrijdag om 18:00 uur ingeleverd hoeft te worden, maar dat de deadline voor het project naar zondag om 23:59 uur is verschoven. Hierdoor is het risico minder groot

voor Anne/Thomas dat de docent toch zegt van ‘oh maar dat heb ik nooit gezegd’, aangezien er nu bewijs is dat de docent dit daadwerkelijk wel heeft aangegeven.

9a Wat vind je van deze situatie?

9b Hoe groot speelt het risico hierin mee wanneer je de docent vertrouwt?

9c Hoe zou de situatie verschillen als dit offline zou gebeuren, dus dat de les niet wordt opgenomen?

Afsluiting

Dit waren alle vignettes met de bijbehorende vragen. Nogmaals heel erg bedankt voor je tijd en medewerking. Heb je zelf nog vragen en of aanvullingen? Het kan zo zijn dat ik na het analyseren van de vignettes, nog contact met je opneem mocht ik nog aanvullende vragen hebben, is dit oké voor jou?

Appendix H: Observations semi-structured interviews

Geïnterviewde 1, datum 28 april 2021 om 15:15

De geïnterviewde is een goede vriendin van mij die ik heb leren kennen tijdens de introductie van de pre-master Business Administration. Sindsdien trekken we veel met elkaar op en hebben we ook bijna dagelijks contact met elkaar, ondanks dat we op het moment beide een andere master volgen. We hadden afgesproken bij de geïnterviewde thuis in Nijmegen, ik was toch al in Nijmegen vanwege een toets inzage en het is wel fijn om elkaar in het echt weer even te zien. Rond 14:00 uur kwam ik bij haar thuis en hebben we eerst nog even bij gekletst en een kop thee gedronken aan de eettafel. *Doordat de geïnterviewde in haar eigen omgeving was en we eerst hadden bij gekletst merkte ik dat de geïnterviewde zich erg op zich gemak voelde en heel relaxt was voor we überhaupt met het interview begonnen.* Toen zei ik na een uurtje van zullen we het interview gaan afnemen, want straks vergeet ik dit nog. Ik merkte dat ik het zelf best raar vond om een goede vriendin van mij te interviewen voor mijn scriptie en moest daarom ook in het begin even goed in de interview stemming komen. Maar zodra ik de introductie begon uit te leggen, *merkte ik dat wij beiden erg professioneel en serieus werden voor het interview.*

Zoals al gezegd zaten we al aan de eettafel, de geïnterviewde zat schuin tegenover mij en ze bood eerst nog een kopje thee aan. Toen we allebei een warme kop thee voor onze neus hadden, begon ik met het interview. *Ik zag dat geïnterviewde relaxt op haar stoel zat, met haar rug tegen de leuning aan en haar handen om de warme kop thee. Verder merkte ik dat geïnterviewde een open houding had door het hele interview heen, ze zat namelijk niet met haar armen over elkaar heen geslagen. Door haar relaxte houding en dat ze gewoon in haar omgeving zat kwam het over alsof zij zich erg op haar gemak voelde tijdens het interview.*

Aangezien de interviewvragen best diepgaand zijn, merkte ik bij sommige vragen dat geïnterviewde echt tijd nodig had om over haar antwoord na te denken. Ze keek dan bijvoorbeeld even naar het raam naar buiten of juist naar haar thee, maar zodra ze haar antwoord wist keek ze mij weer aan. *Wat ik ook merkte is dat omdat we elkaar zo goed kennen en het zo informeel was ze ook durfde te zeggen wanneer ze iets niet begreep bijvoorbeeld.* Bij de vraag van “kun je mij bijvoorbeeld een situatie vertellen waarin je erg afhankelijk was van docenten?”, *voelde ik dat geïnterviewde echt wel geïrriteerd hierover was en ze het oprecht heel erg vervelend vond dat ze bijvoorbeeld zo lang moest wachten. Dit zag ik ook aan geïnterviewde omdat ze rechter op ging zitten in haar stoel en ook meer haar handen begon te gebruiken.* Dit is iets wat die week ook speelde, dus ik merkte aan haar dat dat vrij hoog zat.

Geïnterviewde 2, datum 29 april 2021 om 11:30

We zouden eerst om 10:30 het interview afnemen, dit hadden we van tevoren ook zo gepland. Echter kreeg ik in de ochtend een bericht van de geïnterviewde dat zij met werk uitliep en een opdracht per se voor 12:00 uur moest inleveren en of we het interview konden opschuiven naar 11:30. Dit was geen probleem voor mij dus hebben we het interview opgeschoven. Omdat zij die dag een druk schema had met werk en zelf een interview afnemen later die middag, hadden we afgesproken het interview via Zoom te doen. Toen het eenmaal 11:30 was kwam zij in het Zoom gesprek. Omdat wij elkaar al een tijdje niet via Zoom of in het echt hadden gesproken, kletste we eerst iets van 20 min bij voordat we begonnen aan het interview.

Dominique dat op de bank achter haar laptop die op haar schoot stond, ze had een relaxte houding omdat ze achterover leunend tegen de bank aan zat. Ik merkte wel dat ze bij heel veel vragen echt goed moest nadenken en ze zei dan ook bij een paar vragen die ze lastig vond ‘oeh dit is een goeie vraag zeg’. Ze keek vervolgens even ergens anders heen dan haar scherm en er was een redelijke lange stilte zodat ze de tijd had om na te denken. *Na die tijd had ik het idee dat ze ook wel een relevant antwoord wist te vertellen op de vragen, omdat ze echt de tijd nam om hierover na te denken.* Ze vond de vragen wel diepgaand en niet heel erg makkelijk om te beantwoorden, omdat ze dus over elke vraag erg goed moest nadenken voordat ze antwoord gaf. *Dit kwam dan ook wel een beetje over als twijfelachtig, omdat ze niet direct kwam met antwoorden, er redelijk veel en lange stiltes waren en ze veel uhm zei.* Bij ingewikkelde vraag zoals “Uhm zijn de acties van je medestudenten consistent genoeg tijdens de lessen of tijdens werkgroepen om vervolgens uh de acties van je medestudenten voor de volgende les te voorspellen?” gaf ze eerst aan dat ze die wel dacht te begrijpen en als ik er dan op door vroeg dan kwam naar voren dat ze het toch niet helemaal begreep. *Dit kwam een beetje over alsof ze het in eerste instantie niet durfde te vragen wat die vraag eigenlijk precies inhoudt.* Ik heb op geen moment gemerkt dat haar houding veranderde, waardoor ik kan aannemen dat ze zich over het algemeen relaxt en op haar gemak voelde tijdens het interview.

Geïnterviewde 3, datum 3 mei 2021 om 10:00

Dit interview voelde wel iets formeler omdat ik de geïnterviewde persoonlijk niet ken. Ik had haar wel een paar keer gezien via Zoom als ze iets vertelde over Synergy en de activiteiten die ze vanuit haar functie Commissaris Interne & Onderwijsbetrekkingen organiseerde. Ook hier hebben we via Zoom afgesproken, omdat dit gemakkelijker was en omdat de geïnterviewde

aangaf dat ze erg druk was vond ze dit wel prettig. Toen zij op Zoom kwam was ze nog druk bezig met het vinden van haar oortjes en toen ik de introductie begon te vertellen was ze nog haar haar aan het borstelen. *Dit kwam over alsof ze inderdaad heel druk was en dat ze dingen vaak tegelijk doet.* Wel had ik meteen het gevoel dat zij mij graag wilde helpen en haar best deed om mij de beste antwoorden te geven. *Dit gaf mij een fijn gevoel.*

Toen ik echt begon met de vragen zag ik dat ze vooral een nieuwsgierige houding had, dit liet ze ook weten om bij het begin te zeggen dat ze het erg interessant vond. Ook merkte ik dat ze de vragen graag goed wilde begrijpen, zodra ze iets niet duidelijk vond vroeg ze ook meteen wat ik ermee bedoelde. *Ze kwam hierdoor oprecht en geïnteresseerd over.* Vaak als ik een vraag stelde merkte ik dat ze mij richting het einde van de vraag of zelfs halverwege afkapte door al de vraag te beantwoorden. *Dit kwam soms een beetje over alsof ze haast had.* Wel praten ze vanuit zichzelf erg veel en gaf vaak dan ook goede voorbeelden. Bij veel vragen kon ze zo beantwoorden maar bij een paar moest ze wel nadenken en dan keek ze even opzij. Maar over het algemeen gaf ze snel antwoord op de vragen die ik stelde. Op het einde merkte ik dat haar concentratie wat minder werd, want ze werd meer afgeleid door dingen die op haar bureau waren of een e-mail die binnenkwam op haar laptop. Dit merkte ik ook aan haar antwoorden die ze gaf, want deze werden steeds minder uitgebreid. *Ook dit gaf op het einde vooral het idee dat ze er wel klaar mee was en ze haast had.* Hierdoor voelde ik mij ook een beetje opgefokt om snel de volgende vraag te stellen. Wel keek ze vaak de camera in en had ik het idee dat ze oogcontact met mij op zocht wat ik wel prettig vond. Ik vond dat ze over het algemeen een relaxte houding had gedurende het hele interview, ook omdat ze in haar eigen kamer zat in Nijmegen. *Wel zag ik bijvoorbeeld daar haar bed niet was opgemaakt en dat komt dan toch een beetje rommelig over.* Hierdoor kreeg ik nog meer het idee dat ze eigenlijk veel dingen op een dag tegelijk wil doen. Door haar te interviewen kreeg ik wel nog een indruk hoe zij het ervaarde als student maar ook wat zij meekrijgt als haar functie bij Synergy. Dit gaf mij nog meer inzicht in ook hoe docenten er over nadenken en andere studenten.

Geïnterviewde 4, datum 6 mei 2021 om 14:00

Aan deze respondent ben ik gekomen via geïnterviewde 1, hier is snowball sampling gebruikt. Geïnterviewde 4 kende ik alleen van naam omdat ik samen met hem een keuzevak volgde, verder kende ik hem nog niet. Ook dit interview verliep via Zoom, vanwege de reis afstand. Voordat het interview begon hebben we daarom ook even kennis gemaakt en gepraat over onze Masters en de scripties. Wederom door eerst even kort kennis te maken, voelde ik mij meteen op mijn gemak bij hem en *ik had het idee dat dat andersom ook zo was doordat hij*

ook grapjes begon te maken. Toen we eenmaal echt aan het interview begonnen, was hij wel serieus, maar ook enthousiast omdat hij erg veel vertelde vanuit hemzelf wanneer ik een vraag stelde.

Tijdens het interview zelf merkte ik wel dat hij soms met zijn handen over elkaar zat bij het begin wanneer hij antwoord gaf op bepaalde vragen. Toen hij de eerste zin van het antwoord had verteld zag ik dat hij relaxter werd en achterover ging leunen tegen zijn stoel aan. *Dit kwam denk ook door omdat hij soms goed moest nadenken over het antwoord dat hij wilde geven.* Vooral bij de vraag over eerlijkheid merkte ik dat hij eerst met zijn armen over elkaar antwoord begon te geven en daarna relaxter werd. *Door dat hij soms de armen over elkaar had, gaf het meer een gesloten gevoel dat hij niet alles aan het begin wilde vertellen.* Maar zodra zijn houding veranderde vertelde hij ook veel. *Wel merkte ik dat hij mij echt vertrouwde,* omdat hij expliciet voorbeelden gaf van een docent waarvan hij niet tevreden over was. *Ik merkte ook echt toen hij over deze docent sprak en de bijbehorende lessen dat hij het gewoon echt niet vond kunnen hoe dit vak verliep.* Dit kwam vooral doordat hij concrete voorbeelden gaf, hij gaf aan dat hij spijt had dat hij dit vak had gekozen en dat hij er wel erg enthousiast over vertelde wat er allemaal verkeerd aan was. Verder vertrouwde hij mij in het feit dat hij altijd anoniem vernoemd zou worden in mijn thesis, hij gaf namelijk een voorbeeld over hemzelf, waarbij hij aangaf ‘het is toch anoniem dus wat maakt het uit’. *Dit kwam op mij dus over dat hij mij vertrouwde in het feit dat ik hem dus anoniem vernoem.* Dit was fijn om te weten aangezien ik hem hiervoor niet kende, maar dat hij mij dus wel vertrouwt. Verder viel het mij op dat hij een vraag herhaalde als hij deze vraag echt moeilijk vond om te beantwoorden, dit was bijvoorbeeld zo bij de vraag van “welke eigenschappen in een persoon zorgen ervoor dat je hem of haar vertrouwt?”. Ik had het idee dat door zelf de vraag te herhalen dat hij hierdoor zichzelf extra tijd nam om het goed te begrijpen en er goed over na te denken. *Dit gaf mij het idee dat hij de vraag graag goed wilde beantwoorden.* Ik vond het prettig om te merken dat hij mij wel redelijk goed vertrouwde gedurende dit interview.

Geïnterviewde 5, datum 7 mei 2021 om 14:30

De geïnterviewde kende ik van een werkgroep in het eerste blok van onze Master en daarbij wist ik dat hij in de opleidingscommissie zit wat mij wel interessant leek. We hadden via Zoom afgesproken omdat hij maar tussen bepaalde tijden kon en het daarom sneller en handiger was om Zoom te gebruiken. In het begin kletste we even bij over hoe het ging met onze scripties en hoe we de laatste blok van lessen ervoerden.

Daarna zijn we begonnen met het interview. Ik had eerst wat vragen over zijn functie in de opleidingscommissie en daarna vragen over hoe hij het zelf allemaal ervaaarden. Bij dit interview zag ik dat de geïnterviewde dichter bij de camera zat dan de anderen, hierdoor zag ik echt alleen zijn schouders en zijn hoofd en niet zijn handen. Ik merkte dat ik hem hierdoor iets minder goed kon pijlen of hij op zijn gemak was of niet. *Maar door de manier waarop hij praatte had ik het idee dat hij zich wel op zijn gemak voelde, omdat hij rustig en duidelijk praatte en mij ook aan keek via de camera. Ook lachte hij tijdens het interview, wat mij de indruk gaf dat hij zich op zijn gemak voelde.* Toen hij de vragen kreeg over zijn ervaring, merkte ik vooral dat hij bijna als enige nogal positief was over zijn ervaring met onlineonderwijs. *Ik heb het idee dat door zijn kennis vanuit de opleidingscommissie en student assistent, hij hier toch een ander beeld van heeft dan een student die niet in opleidingscommissie zit of student assistent is. Ook heb ik het idee dat dit komt omdat hij vanuit Duitsland gewend is om echt een formele band te hebben met docenten en het hier wat minder is.* Zodra hij iets goed wilde uitleggen probeerde hij dit echt te doen met voorbeelden die hij het afgelopen jaar heeft meegemaakt. *Hierdoor merkte je dat hij zijn best deed om een zo goed mogelijk antwoord te geven.* Verder gaf hij ook het verschil aan tussen zijn ervaring met de Bachelor en de Master, waar de instelling van studenten überhaupt al anders is volgens hem. Na het interview, hadden we nog even gekletst over de Master, keuzevakken en scriptie, waar naar boven kwam dat hij één van zijn keuzevakken de vak inhoud niet echt gepast vond voor onlineonderwijs evenals de manier van tentamen vragen. Hier kwam dus toch naar boven dat hij ook wat mindere puntjes ervaaarde van onlineonderwijs.

Geïnterviewde 6, datum 11 mei 2021 om 14:00

Ik heb samen met de geïnterviewde gewerkt aan een project in blok 3. Wederom hadden we via Zoom afgesproken, omdat de geïnterviewde verschillende afspraken had voor het interview en na het interview en Zoom dan wel een gemakkelijke oplossing was voor haar. Toen ze in de Zoom meeting kwam, hadden we een kort gesprekje om te vragen hoe het was maar ik merkte aan haar dat ze graag aan de slag wilde doordat ze ook zei van: ben wel benieuwd naar wat je mij wilt vragen. Dus toen dacht ik ook, laat ik maar snel beginnen met het interview, ook gezien haar drukke agenda. Ze zat op een stoel met een kop thee in haar hand en de laptop stond op een krukje iets verder van haar vandaan dan normaal als iemand aan het bureau zit. *Ik merkte dat ze op haar gemak was doordat ze achteroverleunend tegen de stoel aan zat.* Tijdens het stellen van de vragen en als ze in het begin over haar antwoord moest denken zag ik haar rond kijken in haar komen en keek ze niet naar de camera toe.

Zodra ze het antwoord wist keek ze de camera in, hierdoor hadden we tijdens het gesprek veel oogcontact. *Dit voelde vertrouwt aan en gaf mij ook het idee dat ze niet bang was om dingen te vertellen.* Ze nam tijdens het beantwoorden van de vragen ook echt wel even de tijd om er goed over na te denken. *Wel merkte ik dat ze de vragen of best lastig vond of niet echt zin had om uitgebreid te beantwoorden,* omdat sommige antwoorden van haar best kortaf waren. Hierdoor moest ik echt mijn best doen om goed door te vragen naar het antwoord op de vraag die ik stelde. *Bij sommige vragen gaf ze eerst een antwoord want niet direct de vraag antwoorde, dit gaf mij dus het idee dat ze de vragen lastig vond of geen zin had.* Maar als ik eenmaal door vraagde, kwam er wel een antwoord maar ook dit antwoord was niet erg lang of uitgebreid. Ik merkte dus dat ik meer moeite moest doen voor het krijgen van de antwoorden in vergelijking met de andere geïnterviewden. *In het algemeen gaf mij dit het idee dat ze mij of toch niet helemaal vertrouwde, of de vragen te lastig vond, of er toch geen zin/tijd in had.* De laatste tien minuten van het interview kwamen er verschillende appjes op haar laptop binnen waarvan het geluid van die melding best hard stond en ze heeft dit ook niet uitgezet. *Dit bevestigde eigenlijk nog meer het gevoel dat ze er geen zin in had bijvoorbeeld.* Toen ik bij het einde van het interview kwam, had ze ook erg weinig tijd om even te kletsen hoe het ging met de studie bij haar bijvoorbeeld. Ik merkte dat ze snel weer verder wilde. Voor mijn gevoel was dit een iets moeizamer interview dan de rest en moest ik echt mijn best doen om ook maar een antwoord te krijgen op de vragen die ik stelde.

Appendix I: Observations vignettes

Geïnterviewde 7, datum 25 mei 2021 om 11:00

Deze geïnterviewde ken ik nog van mijn pre-master jaar waar ik samen met haar aan een aantal projecten heb gewerkt. Ik heb met haar in Nijmegen afgesproken, waar ze ook woont, ze wilde graag dat het interview face-to-face werd afgenomen. Eerst hadden we even bij gekletst en daarna zijn we begonnen met het interview.

Ten eerste *voelde ik mij best zenuwachtig*, omdat dit de allereerste keer is dat ik een vignette afneem en ik niet goed wist hoe dit zou verlopen. De vignettes had ik uitgeprint zodat de respondent het rustig voor zichzelf kon lezen op papier. Elke keer als de respondent een vignette had gelezen gaf ze dit aan en dan kon ik beginnen met vragen stellen. Als zij de vignettes aan het lezen was, keek ik goed naar haar gezichtsuitdrukking en lichaamshouding. Eigenlijk bij alle vignettes die ze las had ze niet echt een andere gezichtsuitdrukking, het was gewoon neutraal. Echter bij vignette 9 *zag ik dat ze verbaasd* was dat het opnemen van een les ook gezien kan worden als bewijs, dit zag ik aan haar ogen die iets groter werden en aan een lach die ze kreeg. Wat mij verder opviel was dat ze bij vignette 4 erg enthousiast en passievol vertelde, hieruit kon ik opmaken *dat ze dit ook echt daadwerkelijk heeft ervaren en ze het gewoon echt irritant vindt*. Vignette 5 vond ze zelf niet echt herkenbaar en dit zei ze dan ook, *hierdoor merkte ik dat ze zich niet goed in de vignette in kon leven*. Verder merkte ik in het algemeen dat ze nogal kortaf was in haar antwoorden en ik echt moeite moest doen om informatie uit haar te halen, *dit kwam over alsof ze niet echt mee wilde werken en er niet echt zin in had*. Bij de eerste vignette zag ik dat ze het oogcontact met mij ook een beetje ontweek en meer om zich heen zat te kijken dan dat ze mij aan keek, *dit voelde alsof zij onzeker was of erg ongeduldig*. Maar na de eerste vignette merkte ik dat zij mij wel vaker aan ging kijken en minder om haar heen, tenzij ze echt even goed moest nadenken wat ze ervan vond dan keek ze even ergens anders heen om op een antwoord te komen.

Voor mijzelf voelde deze eerste vignette nogal onwennig, ik had het idee dat ik zelf ook zoekende was in hoe ik het beste informatie uit haar kan krijgen met behulp van de vignettes. Hierdoor had ik soms iets meer bedenktijd nodig tussen de vragen door dan normaal. Zeker in het begin bij de eerste vignette was ik echt nog aan het zoeken hoe ik dit moest aanpakken, ook qua doorvragen. Na afloop van het interview, hadden we het er ook even over dat ik dit wel even wat anders vond dan semigestructureerde interviews en dat ze ook zei dat ze dat wel snapte. Dus wellicht heeft mijn onwennigheid haar ook beïnvloed in hoe zij zich voelt gedurende dit interview. Daarbij heb ik het idee dat de data van de vignettes minder is dan wat ik heb gekregen van het gewoon afnemen van semigestructureerd interviews. Wel heb ik

het idee dat de vignettes de respondent ook andere dingen laat in zien dan wat zij alleen hebben meegemaakt.

Geïnterviewde 8, datum 27 mei 2021 om 10:30

Deze geïnterviewde ken ik nog van blok 3 dit schooljaar waar ik samen met hem in een projectgroep zat. We hadden via Zoom afgesproken omdat deze respondent na dit interview moest werken en het dan fijner vond om via Zoom af te spreken.

Ik had meteen het idee dat deze respondent erg geïnteresseerd was omdat hij zelf ook naar vroeg naar de vignettes en hoe het werkte voor we begonnen waren met het daadwerkelijke interview. Daarbij praatte deze respondent erg veel uit zichzelf, hij gaf daarbij dan ook nog andere voorbeelden om zijn verhaal te beredeneren. Bij vignette 2 zei hij ook dat dit heel herkenbaar was en dat die dit echt irritant vond, dit kon je ook op merken uit de manier waarop hij hier over praatte namelijk echt uit ervaring en met passie. Vignette 4 was bijvoorbeeld voor hem niet echt te relateren aan zichzelf en dan vindt dat deze respondent het ook wel lastig om zich in het verhaal in te leven, hij zei namelijk ook dat hij er dan niet heel veel van vindt. Ook vignette 5 was voor hem niet herkenbaar, wel moest hij op het einde lachen toen hij dat stukje aan het lezen was. *Dit kwam op mij over dat hij dit inderdaad niet had mee gemaakt.* Wat mij op viel bij vignette 6 vanaf het begin is dat hij moest lachen en het heel erg herkenbaar vond, daarbij vond hij dit zeer kwalijk, *dit merkte ik uit het feit dat hij erg passievol er over praatte en ook dat het oogcontact iets meer was dan normaal.* Ook bij vignette 7, 8 en 9 moest deze respondent lachen omdat hij deze wel allemaal erg herkenbaar vond en het wel kon begrijpen hoe er in die vignettes er op gereageerd werd.

Over het algemeen had ik het idee deze respondent erg geïnteresseerd was in dit onderwerp omdat hij ook zo veel uit zichzelf vertelde en echt heel uitgebreid was in zijn antwoorden (dit was dan ook mijn langste interview). Maar hierdoor merkte ik ook wel dat hij soms niet echt antwoord gaf op de vraag die ik stelde. Ik moest daarom soms ook wel echt duidelijk er weer naar vragen. Dus voor mij was het ook wel iets lastiger omdat hij heel veel vertelde wat soms ook niet echt per se te maken had met de vignettes. Maar goed als ik er weer naar vroeg dan gaf hij wel antwoord op de vraag. Voor mij voelde dit interview al iets beter aan dan de eerste vignette voelde me al iets vertrouwd met deze manier van interviewen, maar zeker nog niet helemaal. Bij deze respondent heb ik wel zeker meer data gekregen dan bij semigestructureerd interviews.

Geïnterviewde 9, datum 27 mei 2021 om 13:00

Ook deze respondent ken ik van een vak uit blok 3 dit jaar waar ik samen met haar aan een project werkte. Wederom dit interview verliep via Zoom omdat dit voor ons beide handiger uit kwam.

De respondent vond vignette 1 meteen al herkenbaar, dat was ook haar eerste reactie op deze vignette. Verder is ze wel redelijk nuchter, dit gaf ze zelf ook aan, ze zou bijvoorbeeld niet direct naar docent of examencommissie mailen. Toen ze vignette 2 las moest ze lachen en kwam dit heel erg bekend voor. En op de een of andere manier wilde ik aan haar vragen welk vak het was en was ik benieuwd of we dan hetzelfde vak toen hebben gevolgd. Dit heb ik maar niet gedaan omdat ik mij niet te veel wilde mengen in haar mening of er te veel op in gaan. Toen de respondent vignette 3 had gelezen vroeg ze aan mij of ik al deze vignettes ook zelf echt had meegemaakt, *hier maakte ik uit op dat ze de verhaaltjes echt heel erg herkenbaar vond*. Ik gaf hier als antwoord dat ik sommige vignettes wel echt mee had gemaakt en sommige ook niet en dat deze voort komen uit de semigestructureerde interviews die ik hiervoor heb afgenomen. Vervolgens ben ik toen verder gegaan met vragen stellen. Wat mij wel verbaasde is dat ook vignette 5 voor haar bekend voor kwam en dat ze dit soort gelijke zelf ook had meegemaakt. Ik had namelijk verwacht dat ze dit niet herkenbaar zou vinden omdat de andere twee respondenten hiervoor het ook niet herkenbaar vonden.

Wederom moest ze om deze vignette lachen toen ze dit las, *ik denk omdat ze het dus herkenbaar vond*. Verder wad duidelijk naar voren kwam in het bespreken van vignette 8 is dat zij eerlijkheid erg hoog in het vaandel heeft staan ongeacht de consequenties.

Over het algemeen had ik het gevoel dat de respondent zich op haar gemak voelde omdat ze vaak moest lachen en de stukjes herkenbaar vond. Daarbij stelde ze ook soms een vraag terug naar mij en dit gaf mij het gevoel dat ze zich veilig genoeg voelde om dit te doen. Ook hier had ik weer het idee dat het afnemen van interviews met vignettes mij steeds iets beter af ging. Als ik dit interview vergelijk met het vorige interview, ging dit interview wel echt een stuk sneller.

Na het interview hadden we nog even bij gekletst en toen kwamen we wel weer terug op dat vak wat ze zo herkenbaar vond in vignette 2 en toen zei ze zelf welk vak het was en bleek inderdaad dat we over hetzelfde vak hadden. Ze gaf daar nogmaals aan dat ze dat vak echt nergens op vond slaan.

Geïnterviewde 10, datum 28 mei 2021 om 11:00

Deze respondent ken ik vooral van de pre-master waar we samen aan een project hebben gewerkt. Ook dit interview hebben we via Zoom gedaan omdat ze vlak er voor een andere meeting was. Maar goed dat we het via Zoom hadden afgesproken want haar andere meeting er voor liep enorm uit, dus ze moest ook een beetje haasten voor deze meeting. Daarom had ik eerst in het begin ook gewoon even gekletst hoe het met haar was, zodat ze even bij kon komen. Na 10 minuten ongeveer begonnen we met het interview.

Bij de eerste twee vignettes die zij las, zag ik geen veranderende gezichtsuitdrukking of iets dergelijks. Bij vignette drie kreeg ik wel meer in een indruk van wat ze er van vond toen ze het las, *ze knikte namelijk een paar keer en hier uit kon ik opmaken dat het haar bekend voor kwam*, dit zei ze later ook nog eens. Wel zei ze er nog bij dat ze zelf niet echt van de vragen stellen is dus dat gedeelte komt haar minder bekend door. *Hierdoor kreeg ik wel het idee dat ze het iets moeilijker vond om zich in deze vignette in te leven*. Toen ze vignette 4 las moest ze zelf lachen en vond ze het erg herkenbaar en hier vertelde ze dan ook iets makkelijker over. Vignette 5 vond ze zelf helemaal niet herkenbaar en ze had er zelf ook nooit over nagedacht om het online lessen volgen ook op deze manier te zien. Verder viel het mij op dat ze bij vignette 7, *heel erg passievol sprak en hierdoor merkte ik dat ze er eigenlijk een beetje klaar mee is met het online onderwijs*.

Verder kreeg ik wel de indruk dat ze er open voor stond en als ze iets niet snapte dan vroeg ze dat ook aan mij. Ze nam ook gerust de tijd om tussendoor weer even het verhaaltje door te nemen en dan antwoord te geven op mijn vraag. Verder gaf ze ook zelf enkele voorbeelden om haar antwoord te verduidelijken. Doordat ik de dag er voor twee interviews had gehouden met vignettes merkte ik dat ik bij deze wel een stuk zelfverzekerder was en het dan ook soepeler verliep in vergelijking met de eerste.

Appendix J: Coding template

Selective coding	Axial coding	Subcode	Open code second-order	Open code first-order	Quote
Communication	Institution-based trust	Trust to RU	Vertrouwen in het onderwijs	Kwalitatief goed onderwijs en docenten die dat mogelijk maken	Binnen bedrijfskunde kwalitatief goed onderwijs moet geven. En dat de docenten ook daarvoor moet hebben uhm ja die dat mogelijk kunnen maken
			Soort video conferencing technology	Zoom	Meestal via Zoom en deel via Webex.
		Trust to teacher	Vertrouwen naar docent toe	Beste over hebben voor het vak, bezig zijn vernieuwen	Dat ze daarmee ook zeg maar het beste over hebben voor hun vak en voor het overbrengen daarvan en dat ze uh en dat ze het interessant vinden om te kijken van wat werkt wel en wat werkt niet.
	Disposition to trust		Vertrouwen student online ontmoet	Huiveriger zijn	Ik denk dat je toch wat denk toch wat huiveriger bent dan.
			Open communicatie	Achtergrond informatie	Uhm maar goed dan weet ik de achtergrond en dat maakt voor mij wel het verschil. Communiceer dat gewoon

	Trusting beliefs		Belofes	Verwacht afspraken nakomen	Ik vind gewoon uh ja belofte of gewoon afspraken dat je inderdaad aan moet houden en vooral omdat het ook van ons verwacht wordt en dan wordt het ook van hen verwacht natuurlijk.
	Trusting intention		Kwetsbaar en vertrouwen	Kwetsbaar opstellen bevestigd vertrouwen	Dat bevestigt eigenlijk dat je kan je kwetsbaar opstellen bevestigd mij het vertrouwen.

Table 4. Coding template.

Appendix K: Research diary

Week 3

- ◆ Onderwerp specificeren en bijbehorende theorie zoeken. Aan de hand van een tabel met phenomeen, theory en methode geprobeerd dit in kaart te brengen. Hier kwam uit dat ik erg geïnteresseerd ben in virtue ethics/virtuous behaviour en dan specifiek de invloed van de groeiende technologie op virtue ethics in organisaties.
- ◆ Alleen hier had ik heel veel moeite om een goede centrale theorie te vinden. Heel veel verschillende theorieën heb ik gezien, het voelde erg overweldigend allemaal.
- ◆ Hierover ook mevrouw Gross over gemaild waarop ze zei dat ik voor nu de theorie van Vriens & Achterbergh kan gebruiken en dat ik later altijd nog theorie kan toevoegen/verwijderen. Ik sta nog aan het begin van het proces.

Week 4

- ◆ Begonnen met het schrijven van een introductie over virtue ethics, vooral uitleggen wat het betekent en link gelegd met technologie. Introductie is ook nog niet duidelijk beschreven.
- ◆ Nog niet zeker over de relevantie van dit onderzoek.
- ◆ Voorlopige centrale theorie uitgewerkt, maar ben hier nog niet heel zeker van of dit ook echt de juiste is. Moet zeker nog even verder zoeken.
- ◆ Nog steeds lastig om goede literatuur te vinden, ik zie heel veel verschillende soorten theorieën en artikelen. Het voelt een beetje overweldigend, weet niet goed waar en wat ik precies moet zoeken.

Week 5

- ◆ Eerste Circle meeting gehad en feedback gekregen op het begin.
 - ◇ Ik moet vooral duidelijker zijn welke technologieën ik mij op ga focussen.
 - ◇ Tekst kan overtuigender.
 - ◇ Goed nadenken of ik toegang heb tot een organisatie om interviews af te nemen of misschien denken aan discourse analysis.
- ◆ Ik heb ervoor gekozen om mij te focussen op het waarde vertrouwen van virtue ethics.

Week 6

- ◆ Hoofdstuk 2 gaat erg veel tijd in zitten en heb heel veel verschillende artikelen en literatuur open staan.
- ◆ Gefocust op welke technologie ik mij ga focussen.

- ◆ Meer focus op vertrouwen en waarom dit belangrijk is, RQ aangepast met vertrouwen er in en video conferencing technology.
- ◆ Onderzoeken bij studenten van de Radboud Universiteit, vanwege makkelijke toegankelijkheid,

Week 7

- ◆ Introductie aangepast en meer focus op vertrouwen en overtuigender geschreven.
- ◆ Theorie gevonden over technologie in het onderwijs en vertrouwen in het onderwijs.
- ◆ Ook nog focus op virtue ethics in combinatie met vertrouwen.

Week 8

- ◆ Mevrouw Gross introduceerde mij met de methode vignettes wat wellicht een optie is voor mijn onderzoek omdat vertrouwen een gevoelig onderwerp kan zijn om over te praten. Ik had hier nog nooit van gehoord dus heb hier literatuur over gelezen. En op het eerste oog lijkt mij dit wel interessant.

Week 9

- ◆ Feedback van Circle meeting 3 h1, h2 en h3
 - ◇ Nog redelijk hak op de tak, soepelere overgang gaan maken naar alinea's. Vind dit wel lastig om er een mooi verhaal van te maken
 - ◇ Niet technology en virtue ethics samen pakken maar kijken naar behaviour
 - ◇ Rol van virtue ethics is nog wat onduidelijk in het verhaal
 - ◇ Conceptueel model veel te ingewikkeld gemaakt, focussen op hoofdconcepten technology en vertrouwen
 - ◇ Methode: semigestructureerde interviews combineren met vignettes

Week 10

- ◆ Verbeteringen gemaakt aan de hand van de gekregen feedback tijdens Circle meeting 3
- ◆ Hoofdstuk 2 verder uitgewerkt, goede artikelen gevonden die over virtue ethics gaan, trust in onderwijs en technologieën.

Week 11

- ◆ Verbeteringen gemaakt aan de hand van gekregen feedback.
 - Hoofdstuk 3 methode verder uitgeschreven.

Week 12

- ◆ Feedback MT meeting 4
 - ◇ Belang van vertrouwen beter uitleggen.
 - ◇ Stukje over literatuur Vallor moet duidelijker geschreven worden.
 - ◇ Waar ga je op focussen op vertrouwen binnen de Radboud Universiteit.
 - ◇ Beter naar voren laten komen dat je 2 stappen doet in de methode, eerst semigestructureerde interviews en dan als tweede stap de vignettes.
- ◆ Topiclijst maken voor de semigestructureerde interviews.

Week 13

- ◆ Interview vragen maken voor test interview.
- ◆ Plannen dataverzameling uitwerken.

Week 14

- ◆ Plannen dataverzameling verder uitwerken
- ◆ Interview vragen afmaken
- ◆ Eerste test interview afgenomen bij een vriendin van mij die ook studeert aan de RU.
Sommige vragen vond ik best lastig om te stellen, omdat het geen gemakkelijke vragen zijn om te beantwoorden.
- ◆ Nog gevraagd aan mevrouw Gross of de interviews in Engels moeten of Nederlands ook prima is --> Nederlands is prima.
- ◆ Ik heb moeite met de selectie van respondenten. Ik kan namelijk wel mensen interviewen die ik ken maar dit is heel erg selectief, maar wel erg toegankelijk.
- ◆ Geen GO gekregen proposal
 - ◇ Feedback over dat er geen duidelijkheid is over de concepten die in proposal gebruikt worden
 - ◇ Link met virtue ethics en trust klopt niet

Week 15

- ◆ Samen met mevrouw Gross een gesprek over afkeuring proposal gehad en hoe nu verder
 - ◇ Er samen met mevrouw Gross over gepraat en ook samen tot de conclusie gekomen dat ik alleen focus op vertrouwen en dus niet meer op virtue ethics om zo duidelijkheid te creëren en daarbij was vertrouwen geen onderdeel van virtue ethics.
- ◆ Proposal aangepast en virtue ethics er uit gelaten, theorie van Vallor weg gelaten.

- ◆ Nu volledig gefocust op vertrouwen. Ook andere theorie gezocht over vertrouwen die centraal staat. Heb zelf ook het idee dat dit zo duidelijker is.
- ◆ Verder heb ik nog moeite met het onderscheid tussen conditions en dimensies. Dit heb ik nogmaals gevraagd aan mevrouw Gross. En nu is het duidelijk.
- ◆ Ook interviewgide moest aangepast worden voor de studenten. Dit gedaan aan de hand van de theorie over vertrouwen, waarbij de vier constructs van vertrouwen als sensitizing concepts zijn gebruikt.

Week 16

- ◆ Interview plannen Synergy
- ◆ Aparte interviewgide voor respondent van Synergy en Opleidingscommissie gemaakt
 - ◇ Hiervoor heb ik een aparte interviewgide gemaakt waar de eerste paar vragen gaan over hun functie bij Synergy en de Opleidingscommissie. En het tweede gedeelte laat maar zeggen is hetzelfde als bij interviewgide students omdat ik het ook interessant vind om hun eigen ervaring te horen.
- ◆ Feedback proposal verder verwerken en aanpassen
 - ◇ Nog steeds eens over het feit om nu volledig op vertrouwen te focussen.

Week 17

- ◆ Test interview 1 afgenomen met nieuwe interviewvragen
- ◆ Interview 2 afgenomen met nieuwe interviewvragen
- ◆ Sommige vragen die ik stel zijn lastig voor de respondent, zoals de vraag over consistentie “Zijn de acties van studenten consistent genoeg om te bepalen wat de acties zijn voor een volgende les/werkgroep?”
- ◆ Eerste 2 interviews zaten onder een uur, dus moet goed proberen door te blijven vragen om meer informatie te verkrijgen.
- ◆ Na de transcriberen van de eerste twee interviews merkte ik dat ik nog duidelijker moest vragen naar het verschil van online en fysieke lessen en hoe zij het verschil in bijvoorbeeld vertrouwen ervaren. Hierdoor wist ik dat ik bij de volgende interviews, hier echt goed op moest letten. En enkele vragen hierover zijn toegevoegd, zodat ik het niet kan vergeten.

Week 18

- ◆ Interview Synergy, goed om ook deze standpunten te bekijken en hoe studenten het volgens het oogpunt van Synergy zien.

- ♦ Transcriberen, geen programma gebruikt. Zelf prettig om het doen en het gesprek nog na te luisteren en daarbij het is vertrouwde en gevoelige informatie.
- ♦ Eerste twee interviews coderen, twijfel nog of dit via Atlas.ti ga doen of in Word --> uiteindelijk wel deels gedaan in Atlas.ti, maar selective coding heb ik toegewezen toen ik het had geconverteerd in Excel (vond dat een beter overzicht voor mijzelf). Dus open coding en axiaal coderen heb ik in Atlas.ti gedaan.
- ♦ Coderen twee keer gedaan, toen weer alle codes nagelopen die ik had gemaakt en heb ik gekeken of ik codes kon samenvoegen omdat ze hetzelfde betekende of niet. Hierdoor kon ik paar codes die hetzelfde betekenen samenvoegen.

Week 19

- ♦ Na het afnemen van zes interviews en het coderen van deze in Atlas.ti en Excel heb ik weer alle codes doorgenomen om te controleren of er dubbele tussen zaten als dit zo was dan had ik deze samengevoegd. Ook probeerde ik sommige open codes second order specifieker te beschrijven in het begin had ik er 61 en nu 46 codes. Verder heb ik nog gecheckt of alle codes goed toegewezen waren aan de quotes. Soms was dit niet het geval en heb ik dit veranderd.
- ♦ Na het coderen merkte ik op dat communicatie wel erg vaak werd genoemd in alle semigestructureerde interviews. Hier begon ik over na te denken om communicatie eventueel toe te voegen als dimensie.
- ♦ Na coderen, heb ik eerste concept vignettes gecreëerd. Lastig om hier mee te beginnen om dat ik niet echt een heel goed voorbeeld kon vinden. Dus aan de hand van de voorbeelden die zijn gegeven in de semigestructureerde interviews heb ik vignettes hierop gebaseerd. Wist niet of ik het goed deed of dat dit ook zo de bedoeling was omdat ik er nooit ervaring mee heb gehad.

Week 20

- ♦ Vignettes feedback verwerken van mevrouw Gross. Zij gaf aan om nog meer vignettes toe te voegen en ze gaf ook aan dat een paar meer om communicatie ging dan vertrouwen. Dit klopt dus met het idee dat ik al had over vertrouwen.
- ♦ Wel wilde ik eerst de vignettes over communicatie verwijderen omdat het niet gaat over vertrouwen wat mijn onderwerp is. Maar na nog even nadenken en het feit dat ik communicatie toevoeg bij axiaal coderen laat ik ze er wel in staan.

- ◆ Laatste MT Circle meeting gehad. Presentatie gehouden van wat ik tot nu toe heb, waarbij ik aan gaf dat ik het lastig vind om de resultaten goed en overzichtelijk in kaart te brengen.
 - ◇ Claudia gaf aan om een tabel te maken met de vier constructs of trust en dan wat de data hier op zegt. Dus wordt vertrouwen wel of niet beïnvloed en ook speelt communicatie een rol

Week 21

- ◆ Deze week de vier vignettes afgenomen. Eerste twee vignettes voelde ik mij erg onzeker omdat dit ook nieuw was voor mij. Derde en vierde vignette ging al iets beter. Wel blij dat ik toch ook vignettes toe heb gepast, geeft nog wat meer nieuwe informatie en inzichten.
- ◆ Enkele nieuwe codes toegevoegd aan die codes van de semigestructureerde interviews.
 - ◇ Coderen wel lastig, heb even niet het overzicht, welke codes open codes moeten zijn (Quote, first open code of second open code)
 - ◇ Daarbij hebben sommige quotes uit de transcripten dubbele code omdat ik niet goed kan onderscheiden bij welke construct die het beste hoort.
 - ◇ Extra axiaal code trust en communicatie gemaakt naar aanleiding van de data van semigestructureerde interviews en vignettes.

Week 22

- ◆ Start opzet resultaten en in bullet points dingen gaan neer zetten
- ◆ Methode bewerkt
- ◆ Resultaten uitschrijven als eerste concept
- ◆ Punten bij conclusie gezet
- ◆ Vraag mij af hoe ik met resultaten moet verwijzen naar de respondenten als ik hun data gebruik.

Week 23

- ◆ Resultaten nogmaals doornemen en dingen verplaatst. Nogmaals de vier constructs van vertrouwen er naast gepakt en toch dingen verplaatst, waarvan ik vond dat ze beter bij de construct passen. Hierdoor komt de volgorde van de semigestructureerde interviews ook niet meer overeen met waar de data staat in hoofdstuk 4. Ik weet nu even niet of ik dit moet vermelden in methode hoofdstuk of dat ik mijn semigestructureerde vragen moet veranderen.

- ◆ Conclusie uitschrijven.
 - ◇ Schrijf dit nu in verleden tijd.
- ◆ Punten discussie neer zetten en uitschrijven.
- ◆ Eind van het week eerste concept opsturen voor feedback.

Week 24

- ◆ Minder focus op scriptie door het leren voor een hertentamen.
- ◆ Feedback terug gekregen op mijn eerste concept van mijn thesis.
 - ◇ Overzicht maken constructs trust resultaten hoofdstuk.
 - ◇ Herstructureren van hoofdstuk 2 en 4.
 - ◇ Hoofdstuk 3 in verledentijd schrijven en hier consistent in blijven.
- ◆ Antwoord gekregen op kleine vragen die ik had.

Week 25

- ◆ Weer volledige focus op scriptie.
- ◆ Feedback verwerkt die Claudia heeft gestuurd. Begonnen met eerste de kleine aanpassingen en daarna de grotere stukken.
- ◆ Nog een mail gestuurd met aantal vragen:
 - ◇ Selective coding aanpassen en meer naar de relatie kijken.
 - ◇ Goed nadenken of communicatie en nieuwe dimensie en moderator variabele is of dat het een overkoepelende code is, of beide maar dit dan wel benoemen. Zeg nu twee dingen die verschillend zijn dus hier nog duidelijkheid in scheppen.
- ◆ Tot de conclusie gekomen dat communicatie een overkoepelende code is voor vertrouwen, omdat het bij elke subconstruct van vertrouwen een rol speelt. Dit betekent dat communicatie geen axial code meer is maar een selective code (brengt relatie van sensitizing concepts in beeld). The codes die onder axial code: trust and communication viel heb ik herverdeeld over de sensitizing concepts.
- ◆ Preface en abstract eerste concept geschreven.

Week 26

- ◆ Alles doorlezen en goed kijken op kleine fouten/verbeterpunten.
- ◆ Lay-out en bijlage checken.
- ◆ Inleveren 30.6.2021