

2021-  
2022

Online communicatie: De  
invloed van zichtbaarheid en  
backchannels op de online  
gesprekservaring  
Online communication: The  
influence of visibility and  
backchannels on the online  
conversational experience

LET-CIWB351 BACHELORSCRIPTIE PREMASTER COMMUNICATIE  
EN BEÏNVLOEDING

MARIEKE VAN DER HEIJDEN S1081293 MARIEKE.VANDERHEIJDEN@RU.NL

SCRIPTIEBEGELEIDER: GERRIT JAN KOOTSTRA GERRITJAN.KOOTSTRA@RU.NL | Radboud  
Universiteit Nijmegen

<b>ABSTRACT</b>	<b>2</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>THEORIE</b>	<b>4</b>
<b>GROUNDING IN COMMUNICATIE</b>	<b>4</b>
<b>BACKCHANNELS</b>	<b>4</b>
<b>ZICHTBAARHEID</b>	<b>5</b>
<b>GESPREKSERVARING</b>	<b>7</b>
<b>HUIDIG ONDERZOEK</b>	<b>9</b>
<b>HYPOTHESES</b>	<b>10</b>
<b>METHODE</b>	<b>11</b>
<b>ONDERZOEKSONTWERP</b>	<b>11</b>
<b>MATERIAAL</b>	<b>12</b>
<b>PROEFPERSONEN</b>	<b>12</b>
<b>INSTRUMENTATIE</b>	<b>13</b>
<b>PROCEDURE</b>	<b>14</b>
<b>STATISTISCHE TOETSING</b>	<b>15</b>
<b>RESULTATEN</b>	<b>16</b>
<b>DISCUSSIE</b>	<b>18</b>
<b>ETHISCHE CHECKLIST</b>	<b>20</b>
<b>VERKLARING GEEN FRAUDE EN PLAGIAAT</b>	<b>20</b>
<b>LITERATUUR</b>	<b>21</b>
<b>BIJLAGEN</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 1. VRAGENLIJSTEN CONSTRUCTEN</b>	<b>25</b>
1.1 VRAGENLIJST PROSOCIAAL GEDRAG	25
1.2 VRAGENLIJST SYMPATHIE	25
1.3 VRAGENLIJST ERVAREN GEDEELD BEGRIP	26
1.4 VRAGENLIJST GESLAAGDHEID VAN DE TAAK	26
1.5 VRAGENLIJST GESLAAGDHEID VAN HET GESPREK	26
<b>BIJLAGE 2. DIAPIX</b>	<b>27</b>
<b>BIJLAGE 3. MAILS PARTICIPANTEN</b>	<b>28</b>
<b>BIJLAGE 4. TESTLEIDER FORMULIER</b>	<b>30</b>
<b>BIJLAGE 5. CHECKLIST ETHISCHE TOETSING</b>	<b>32</b>

## Abstract

In deze studie is de invloed van backchannels en zichtbaarheid op de gesprekservaring in online videobelconversaties onderzocht. Het doel van de studie was om de invloed van backchannels en zichtbaarheid van de gesprekspartner op meerdere taakgerelateerde en sociale aspecten van een online interactie te onderzoeken door middel van een zoek-de-verschillentaak tussen een confederate en een proefpersoon. De verschillende taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring waren, volgens de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991), pro sociaal gedrag, sympathie, ervaren gedeeld begrip en ervaren geslaagdheid van de taak en het gesprek. Backchannels kunnen mogelijk van invloed zijn op de gesprekservaring omdat ze relateren aan *common ground* door een proces wat *grounding* genoemd wordt, waarbij mensen kennis en gedrag coördineren en afstemmen in sociale interacties (Clark & Brennan, 1991). Backchannels worden in online interacties meer gebruikt dan in *face to face* interacties (O'Malley et al., 1996), en nog meer wanneer men elkaar niet kan zien (Boyle et al., 1994). Waarschijnlijk is dit een poging om, ondanks het ontbreken van visuele *cues*, de interactie te coördineren door *common ground* te bereiken (Clark & Brennan, 1991; Fusaroli et al., 2017). Hoewel het ontbreken van visuele *cues* geen invloed lijkt te hebben op de objectieve taakprestatie (Doherty-Sneddon et al., 1997), kan het zien van de gesprekspartner wel sociale aspecten van de interactie beïnvloeden (Lapidot-Lefler & Barak, 2012). Naast het onderzoeken van de invloed van backchannels en zichtbaarheid op de verschillende aspecten van de gesprekservaring, is er ook onderzocht of deze aspecten onderling samenhangen zoals het in de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) beschreven wordt en of deze aspecten samenhangen met de objectieve taakprestatie. Backchannels werden in het experiment gemanipuleerd door de confederates wel of geen backchannels te laten gebruiken. Zichtbaarheid werd gemanipuleerd door de camera aan of uit te laten. De resultaten lieten zien dat er een significant effect was van backchannels op de ervaren geslaagdheid van de taak. Er was ook een positieve correlatie gevonden tussen het daadwerkelijke aantal gevonden verschillen en de geslaagdheid van de taak. Daarnaast zijn er correlaties gevonden tussen de verschillende taak- en sociale aspecten van de interactie. Voor zichtbaarheid zijn er geen significante resultaten gevonden. Dat kan mogelijk verklaard worden vanuit de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986), die stelt dat er voor eenvoudige taken geen rijk medium nodig is om de taak succesvol uit te voeren.

## Inleiding

In de afgelopen jaren werd er steeds gebruik gemaakt van online video-applicaties zoals Zoom, zeker sinds het begin van COVID-19 en de opkomst van het massale thuiswerken wat hiermee gepaard ging (Emerce, 2020). Dit bracht uitdagingen met zich mee op het gebied van communicatie, want online communiceren via video is niet hetzelfde als in het echt tegenover iemand zitten. Er ontbreken namelijk bepaalde signalen die belangrijk zijn om iemand goed te begrijpen. Nonverbale *cues*, die volgens Birdwhistell (1970) 65% van de sociale betekenis aan een interactie geven, kunnen via video vervormd of minder duidelijk zijn. Dit maakt het lastiger om iemands reactie of emotionele staat in te schatten en het vergroot daarmee de kans op miscommunicatie. Daarnaast hebben mensen hun camera of microfoon soms uitstaan in vergaderingen, waardoor er nog meer verbale en nonverbale, vocale en nonvocale signalen ontbreken die in *face to face* interactie vanzelfsprekend zijn. Het ontbreken van *cues* heeft invloed op de gesprekservaring (Daft & Lengel, 1986). Omdat online communiceren en samenwerken nog een vrij nieuw verschijnsel is, is hier nog niet veel onderzoek naar gedaan. Het is daarom interessant om te kijken naar de consequenties die online communiceren met zich meebrengt op het gebied van interpersoonlijke communicatie en het succes van de interactie. Online communiceren verschilt namelijk op veel gebieden van *face to face* interactie, men heeft bijvoorbeeld minder feedbackkanalen tot zijn beschikking, zoals de zichtbaarheid of vocale feedback van de gesprekspartner. Dit kan impact hebben op de uitvoering van de taak (Doherty-Sneddon et al., 1997), maar het kan ook sociale gevolgen hebben (Giles et al., 1991; Dragojevic et al., 2015).

Het ziet er naar uit dat online (samen)werken en communiceren een blijvende manier van werken is. Het is daarom interessant om te onderzoeken hoe hier zo efficiënt en effectief mogelijk gebruik van gemaakt kan worden. In deze studie wordt er gekeken naar de invloed van de communicatieve aspecten vocale backchannels en zichtbaarheid van de gesprekspartner op de taakgerelateerde en sociale aspecten van de online gesprekservaring. Door meer inzicht hierin te krijgen kunnen er in de toekomst beter onderbouwde keuzes worden gemaakt over de invulling van het online communiceren om dit succesvol te laten verlopen.

## Theorie

### Grounding in communicatie

Maar wat is communicatie precies? Een manier om dit begrip uit te leggen is aan de hand van het *Interaction Model of Communication* (Schramm, 1997). Dit model gaat uit van de basisprincipes in communicatie, waarbij de zender een boodschap stuurt naar de ontvanger, waar de betekenis gecontroleerd wordt door de feedback die de zender krijgt van de ontvanger (Schramm, 1997). Op deze manier is er een interactie tussen twee of meerdere partijen, waarbij boodschappen overgebracht en uitgewisseld worden. Communicatie wordt hierbij als gezamenlijke taak gezien en heeft als doel om *common ground* te creëren. De theorie van *common ground* stelt dat gedeelde kennis, overtuigingen en assumpties essentieel zijn voor succesvolle communicatie tussen personen (Clark & Brennan, 1991). De *common ground* kan daarbij gezien worden als de link tussen zender en ontvanger. Het proces van het bereiken van *common ground* heet *grounding*, wat refereert naar hoe mensen kennis en gedrag coördineren in sociale interacties (Clark & Brennan, 1991; Dale et al., 2013). De Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991) stelt dat er eerst coördinatie van het proces plaats moet vinden, voordat er coördinatie van inhoud plaats kan vinden. Dat kan bijvoorbeeld door het aanpassen aan elkaars manier van communiceren, zowel verbaal als nonverbaal. Een van de mechanismen in communicatie die relateren aan *common ground* om communicatie succesvol te maken, is het gebruik van *backchannels* (Fusaroli et al., 2017).

### Backchannels

Backchannels zijn vocale of nonvocale reacties van de luisteraar wanneer de spreker spreekt, waarmee de luisteraar begrip of aandacht aangeeft (Yngve, 1970). Het zijn korte uitingen die gebruikt worden in een gesprek om bewijs van begrip, verduidelijking of aandacht van de luisteraar te duiden wanneer de spreker spreekt, zonder daarbij de rol van spreker over te nemen (Bangerter & Clark, 2003; Tolins & Fox Tree, 2014; Short et al., 1976). Dit kunnen nonvocale signalen zijn op basis van lichaamstaal (zoals knikken, fronsen, glimlachen of schouders ophalen) of vocale signalen (zoals 'uh-huh', 'ja', 'oke', 'hmm'). Het niet delen of gebruiken van backchannels kan communicatieve gevolgen hebben, het kan namelijk leiden tot misverstanden en miscommunicatie, zeker omdat de manier waarop en de mate waarin (vocale) backchannels gebruikt worden verschilt per cultuur (White, 1989). Maar over het algemeen is men het erover eens dat het gebruik van backchannels een effectieve en natuurlijke manier is om communicatie te faciliteren, vooral in *face to face*

interacties binnen culturele groepen (Levow & Duncan, 2012; Najim, 2020). Fox Tree en collega's (2011) vonden dan ook dat naarmate iemand bekender is met een bepaald medium, de communicatie via dit medium natuurlijker verloopt en er meer backchannels worden gebruikt. Mensen gebruiken over het algemeen meer verbale en nonverbale backchannels in online communicatie dan in *face to face* communicatie, waarschijnlijk als overcompensatie voor het niet zeker zijn van gedeeld begrip (O'Malley et al., 1996). Er worden nog meer backchannels gebruikt als mensen elkaar niet kunnen zien in online interactie, wederom als een soort compensatie voor het wegvallen van andere *cues* (Donherty-Sneddon et al., 1997; Boyle et al., 1994). Er is echter nog geen eenduidig antwoord op de vraag wat de sociale gevolgen zijn van het delen of het niet delen van backchannelconventies (zie White, 1989; Ward & Al Bayyari, 2010). Backchannels kunnen ingezet worden om ook in online interacties tot gedeeld begrip te komen, een aspect wat in de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) wordt gerelateerd aan sociale aspecten van communicatie zoals prosociaal gedrag en sympathie. Dit duidt erop dat backchannels waarschijnlijk invloed hebben op de gesprekservaring, in positieve of negatieve zin, op zowel taakgerelateerde als sociale aspecten en zowel in *face to face* als in online interactie. Daarom is het interessant om te kijken naar de invloed die backchannels hebben op de online gesprekservaring.

## Zichtbaarheid

Een ander aspect wat een belangrijke rol speelt in (online) communicatie is de zichtbaarheid van gesprekspartners. De Media Richness Theory (MRT, Daft & Lengel, 1986) wordt gebruikt om een inschatting te maken over in hoeverre verschillende soorten media geschikt zijn om informatie over te brengen. Daarbij wordt er gekeken naar de *media richness* (media rijkheid) en de *equivocation* (dubbelzinnigheid) van de boodschap. De rijkheid van een medium wordt bepaald aan de hand van een aantal karakteristieken, zoals de vermogens om met verschillende informationele *cues* tegelijkertijd om te gaan, snel feedback te kunnen geven, persoonlijke focus te hebben en op een natuurlijke manier taal te kunnen gebruiken. Een rijk medium (dat wil zeggen, rijk aan *cues*) zoals de video-applicatie Zoom heeft veel van deze karakteristieken, een *lean* of arm medium (dat wil zeggen, arm aan *cues*) zoals e-mail heeft er weinig. De Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) stelt dat hoe meer dubbelzinnig de boodschap is, hoe rijker het medium moet zijn om de boodschap effectief over te brengen. Als een boodschap dubbelzinnig is, is de kans groter dat de

boodschap verkeerd geïnterpreteerd wordt. Er zullen dan meer *cues* en gegevens nodig zijn om een boodschap over te brengen zoals deze bedoeld is. Hier zal, volgens de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986), meestal een rijk medium voor nodig zijn, waarbij *face to face* communicatie het meest rijke en meest communicatief effectieve medium is. Dus hoe moeilijker de taak, hoe rijker het medium dat nodig is om de taak succesvol uit te voeren. Bij relatief eenvoudige taken (zoals een gezamenlijke vind-de-routetaak) lijkt zichtbaarheid geen invloed te hebben op de taakprestatie (O'Malley et al., 1996). Daft en Lengel (1986) vonden daarnaast dat proefpersonen beter presteerden bij een anagramtaak wanneer zij gebruikmaakten van een relatief rijk medium (videochat) vergeleken met een relatief arm medium (tekst). Naarmate het medium rijker wordt, hebben mensen meer vertrouwen in de interactie en zal deze meer persoonlijk en natuurlijk verlopen (Daft & Lengel, 1986).

Ook het ontbreken van een *cue* als oogcontact kan leiden tot het ervaren van minder persoonlijke interactie (Lapidot-Lefler & Barak, 2012). Deze ervaren onpersoonlijkheid, in combinatie met het verminderde vertrouwen in de interactie, kan ertoe leiden dat gesprekspartners elkaar minder positief beoordelen en vice versa. Gesprekspartners zullen elkaar dus ook positiever beoordelen als ze elkaar wel kunnen zien, omdat de nonverbale *cues* onzekerheid weg kunnen nemen (Berger & Calabrese, 1975). Op basis hiervan lijkt de rijkheid van het medium dus invloed te hebben op hoe sprekers elkaar beoordelen. Okdie en collega's (2011) concludeerden op basis van een studie dan ook dat mensen elkaar in *face to face* interacties positiever beoordelen dan in CMC (computer-mediated communication). Ze lieten mensen elkaar voor het eerst online of *face to face* ontmoeten en vice versa. Uit de studie bleek dat mensen positievere impressies van de gesprekspartner vormen als ze elkaar voor het eerst *face to face* ontmoeten. Dit kan komen doordat bij interactie via de computer het zelfbewustzijn van mensen groter is dan bij *face to face* interactie (Matheson & Zanna, 1988; 1990) en zij daardoor online meer op zichzelf gericht zijn dan op de ander. Daarnaast ervaren mensen die *face to face* communiceren hun gesprekspartner als sympathieker, omdat online communicatie het moeilijker maakt om in te schatten hoe een boodschap geïnterpreteerd dient te worden. Dit kan komen omdat men online, zeker via enkel tekst, enkel zijn eigen perspectief kan gebruiken om de boodschap te interpreteren (Kruger et al., 2005). De bevindingen van Kruger en collega's (2005) zijn echter gebaseerd op geschreven CMC in plaats van audiovisuele CMC. Het is nog niet helemaal duidelijk welke elementen van CMC voor dit effect op sympathie zorgen.

Bij arme media ontbreekt (onder andere) de zichtbaarheid. Oviedo en Fox Tree (2021) hebben in een studie de rol van zichtbaarheid in audiovisuele communicatie onderzocht door

proefpersonen elkaar voor het eerst te laten ontmoeten via videochat of tekst. Vervolgens lieten ze de verschillende groepen een taak uitvoeren in de andere conditie (de videochat-groep ging via tekst communiceren en vice versa). De proefpersonen die audiovisuele signalen tot hun beschikking hadden bij hun eerste ontmoeting, voerden de taak beter uit dan de groep die elkaar voor het eerst had ontmoet via tekst. Audiovisuele signalen lijken dus te zorgen voor betere interacties dan wanneer deze signalen ontbreken, maar audiovisuele communicatie lijkt wel nog steeds tot minder vertrouwen en wederzijds begrip te leiden dan *face to face* communicatie. Online communicatie kan dus sociale aspecten van een interactie beïnvloeden (Lapidot-Lefler & Barak, 2012). Het is belangrijk om de impact die zichtbaarheid op communicatieve effectiviteit heeft beter te begrijpen, omdat dit kan helpen om (online) interacties positiever en succesvoller te maken (Oviedo & Fox Tree, 2021).

### Gesprekservaring

Tot nu toe zijn backchannels en zichtbaarheid besproken als factoren die het succes van communicatie kunnen beïnvloeden. Een ander aspect wat de effectiviteit van communicatie kan beïnvloeden, is het inzicht dat communicatie iets is wat *tussen* mensen gebeurt, in interactie. Mensen passen hun communicatie namelijk in interactie op elkaar aan. De Communication Accommodation Theory (CAT, Giles et al., 1991) stelt dat mensen zich op drie mogelijke manieren verhouden tot hun gesprekspartner: ze convergeren (*convergence*), divergeren (*divergence*) of onderhouden (*maintaining*) hun communicatie ten opzichte van hun gesprekspartner (Giles et al., 1991; Soliz & Giles, 2014). Convergeren houdt in dat een persoon zich op één of meerdere manieren voegt naar de manier van communiceren van de ander. Divergeren houdt in dat een persoon zich op één of meerdere manieren tegenovergesteld voegt naar de manier van communiceren van de ander. Onderhouden betekent dat een persoon zijn manier van communiceren niet aanpast aan de ander. Dit komt ook voor in online omgevingen (zie bijvoorbeeld Riordan et al., 2013). De accommodatiekeuze van een persoon is afhankelijk van welk doel diegene wil bereiken. Nadat er een initiële oriëntatie heeft plaatsgevonden, waarin de spreker zijn communicatie aanpast naar gelang zijn intentie om te accommoderen, blijft dit zich aanpassen tijdens het gesprek. Gesprekspartners reageren en passen hun percepties namelijk aan op elkaars gedrag, behoeftes en motieven (Gallois et al., 2005).

De mate van accommodatie heeft een effect op de gesprek- en persoonservaring en heeft verschillende sociale gevolgen (Dragojevic et al., 2015), die worden benoemd in de



heuristische principes van de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991). Communicatie accommodatie is volgens de CAT een onlosmakelijk en fundamenteel aspect van sociale interactie wat zorgt voor de sociale afstand tussen gesprekspartners. Sprekers ervaren een afgenomen sociale afstand bij accommodatie en een toegenomen sociale afstand bij nonaccommodatie (Giles et al., 1991). Dit principe van de CAT is terug te zien in principes over pro sociaal gedrag. Pro sociaal gedrag is vrijwillig gedrag ten behoeve van andermans welzijn (Eisenberg & Fabes, 2007), wat inhoudt dat een persoon open staat voor en in staat is om gevoelens van anderen te herkennen en om te reageren op de behoeftes van anderen (Dovidio et al., 2006). Er lijkt dus een verband te bestaan tussen de mate van sociale afstand en de ervaren accommodatie en de mate van pro sociale neigingen. De sociale afstand en ervaren accommodatie beïnvloedt ook hoe sympathiek iemand gevonden wordt, want de ervaren accommodatie en afnemende ervaren sociale afstand verhogen de positieve evaluaties van de sprekers, terwijl nonaccommodatie en toenemende sociale afstand deze juist verlagen (Giles et al., 1991). Hierbij is sympathie een gevoel of emotie als reactie op een bedreiging of belemmering voor het welzijn of de welvaart van een individu, wat ook bezorgdheid inhoudt (Darwall, 1998). Het is het meevoelen met iemand anders en de ander het idee geven dat je meeleeft. Het is het voelen van bezorgdheid of verdriet om het leed van een ander (Clark, 2010), een emotie die gestuurd wordt door culturele gevoelsregels en door de structuur van relaties (Clark, 1987). Weinig sympathie wordt vaak geassocieerd met problemen in sociale communicatie en interactie, wat leidt tot instabiele en verstoorde relaties (Blair et al., 2005).

De mate van accommodatie heeft niet alleen sociale, maar ook taakgerelateerde gevolgen (Dragojevic et al., 2015). Volgens de CAT verhogen de ervaren accommodatie en de afnemende ervaren sociale afstand namelijk de ervaren gespreksgeslaagdheid en zorgen ze voor gedeeld begrip, terwijl ervaren nonaccommodatie en toenemende ervaren sociale afstand dit juist verlagen. Enkele andere aspecten die een rol spelen bij de gespreksgeslaagdheid zijn het vermogen om een betekenisvol gesprek aan te gaan met anderen, het vermogen om een interactie te initiëren met een vreemde, het vermogen om te gaan met communicatieve misverstanden tussen zichzelf en anderen, en het vermogen om effectief met verschillende communicatiestijlen om te gaan (Hammer et al., 1987). Dit zijn aspecten die ook weer relateren aan het creëren van *common ground* (Fusaroli et al., 2017). Het belang van gedeeld begrip komt ook terug in heuristische principes van de CAT. Dit principe stelt dat sprekers zich, naarmate de tijd vordert, meer zullen aanpassen aan communicatieve patronen van de ander als ze bij de ander willen horen of om als ze hun

boodschap duidelijker willen maken. Als ze niet bij de ander willen horen, zullen ze zich niet accommoderen en zal de boodschap moeilijker te begrijpen zijn. Dit accommoderen kan vocaal (zoals via vocale backchannels) of nonvocaal (zoals via *gaze*) gebeuren. De blik (*gaze*) van een persoon (zoals knikken, schudden of gezichtsuitdrukkingen) geeft namelijk sociale signalen af die intimiteit of sociale controle laten zien (zie Kleinke, 1986) en is zo van groot belang bij het communicatie accommodatie proces. Zowel bij de Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991) als bij de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) is gedeeld begrip een centraal aspect. Hierbij gaat het om de *perceived mutual understanding* (PMU) van een groep. PMU duidt op de mate waarin groepsleden een gedeeld begrip hebben van belangrijke aspecten van de samenwerking binnen de groep en gaat over de subjectieve overtuigingen over de overeenkomsten tussen individuen (Burtscher & Oostlander, 2019). *Perceptual team cognition* is het ervaren gedeelde begrip binnen een groep wat verwijst naar de mate waarin groepsleden het idee hebben dat ze over dezelfde kennis van de groep als individuen en geheel bezitten (Mohammed et al., 2010; Rentsch & Mot, 2012). *Perceptual cognition* komt voort uit het concept van *mutual knowledge* (Cramton, 2001; Krauss & Fussell, 1990), met als definitie '*knowledge that the communicating parties both share and know they share*' (Krauss & Fussell, 1990, p. 112). Het verschil is dat perceptual team cognition zich op de *objectieve* kennis over de overeenkomsten in kennis tussen groepsleden focust, en PMU op de *subjectieve* overtuigingen in overeenkomsten tussen individuen. Oftewel, op het *ervaren* gedeelde begrip, zoals ook wordt gerelateerd aan de gesprekservaring in de Communication Accommodation Theorie.

## Huidig onderzoek

Al met al kan het wel of niet gebruikmaken van backchannels en het wel of niet zien van de gesprekspartner invloed hebben op verschillende taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring. De bevindingen over grounding, backchannels en zichtbaarheid zoals in de Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991), de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) en de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) voorkomen, kunnen erop wijzen dat backchannels en zichtbaarheid belangrijk zijn voor effectieve (online) communicatie. Daarbij kunnen backchannels extra belangrijk zijn wanneer mensen elkaar niet kunnen zien (Boyle et al., 1994). Dat betekent dat de effecten van het ontbreken van backchannels op de gesprekservaring dus mogelijk groter zijn als mensen elkaar niet kunnen

zien dan wanneer zij elkaar wel kunnen zien. Dit experiment trachtte dit te onderzoeken door middel van een vijf minuten durende zoek-de-verschillentaak die via Zoom werd uitgevoerd. Om het gebruik van vocale backchannels te kunnen manipuleren, werd er gebruikgemaakt van vier confederates volgens de omschrijving van Kuhlen en Brennan (2013). In onderzoek naar online communicatie is er nog niet eerder gebruikgemaakt van confederates. De voordelen van het gebruik van een confederate zijn dat er een gecontroleerde situatie kan worden gemaakt, waar een ‘bijzonder fenomeen’ toegevoegd kan worden, zoals in dit geval de afwezigheid van vocale backchannels. De confederate werd als een *collaborative partner* (Kuhlen & Brennan, 2013) gebruikt. Op deze manier werd er onderzocht wat het effect is op de gesprekservaring in online audiovisuele communicatie wanneer de zichtbaarheid en de backchannels wel of niet worden gemanipuleerd. De onderzoeksvraag luidt dan ook als volgt: *In welke mate hebben zichtbaarheid en (de aanwezigheid van) vocale backchannels invloed op de online gesprekservaring?*

## Hypotheses

Op basis van de besproken principes vanuit de Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991), de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) en de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) kan er gesteld worden dat het gebruik van backchannels en de zichtbaarheid van de gesprekspartner tijdens een online interactie mogelijk invloed heeft op de taak-, gespreks- en sociale aspecten van een interactie. Daarbij worden er twee hoofdeffecten (H1 en H2) en één interactie-effect (H3) verwacht:

**H1:** De aanwezigheid van vocale backchannels heeft een positief effect op de gesprekservaring.

**H2:** De zichtbaarheid van de gesprekspartner heeft een positief effect de gesprekservaring.

**H3:** Het effect van de aanwezigheid van vocale backchannels op de gesprekservaring is groter wanneer de gesprekspartners elkaar niet kunnen zien.

De gesprekservaring werd gemeten met verschillende maten die de taak-, gespreks- en sociale aspecten van de interactie beoogden te meten, namelijk de ervaren geslaagdheid van de taak en van het gesprek, prosociaal gedrag, sympathie en ervaren gedeeld begrip, zoals deze voorkomen in de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991). Omdat deze verschillende indicatoren van de interactie apart gemeten werden, was er ook een kans om de correlatie tussen deze indicatoren in kaart te brengen. Daarmee kon er onderzocht

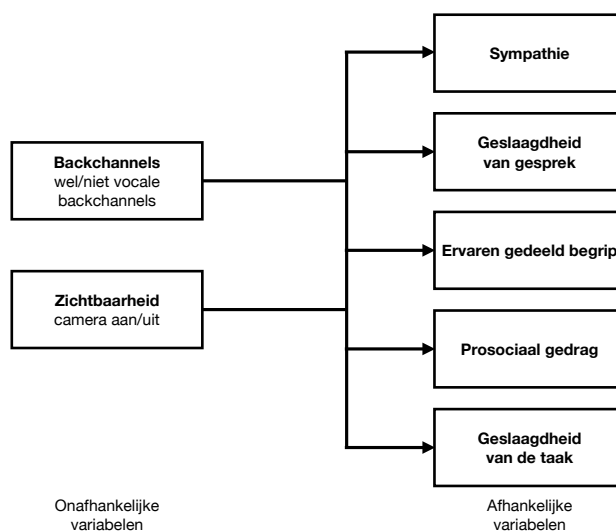
worden in hoeverre deze aspecten ook daadwerkelijk samenhangen zoals het in de CAT (Giles et al., 1991) beschreven wordt. Om de impact van de taak- en sociale aspecten van de CAT (Giles et al., 1991) op de objectieve geslaagdheid van de taak te meten, werd er ook gekeken naar de samenhang tussen het aantal gevonden verschillen en de constructen van de gesprekservaring. Dat kan namelijk inzicht geven in de samenhang tussen de objectieve prestatie en de evaluaties van de verschillende taak- en sociale aspecten van de interactie.

## Methodologie

### Onderzoeksonderwerp

In een tussenproefpersoons onderzoeksonderwerp (N = 40) zijn de onafhankelijke variabelen ‘vocale backchannels’ en ‘zichtbaarheid’ gemanipuleerd. Zie Figuur 1. Dit gebeurde tijdens een vijf minuten durende zoek-de-verschillentaak tussen een confederate en een proefpersoon, waarbij er sprake was van centrale manipulatie via Zoom.

De onafhankelijke variabele ‘vocale backchannels’ is geoperationaliseerd door de confederate wel of niet gebruik te laten maken van vocale backchannels (geluiden als ‘uh-huh’, ‘oke’, ‘ja’, ‘hmm’). De onafhankelijke variabele ‘zichtbaarheid’ is geoperationaliseerd door het experiment uit te voeren met ofwel de camera aan, ofwel de camera uit. De afhankelijke variabelen die het construct ‘gesprekservaring’ beoogden te meten (prosociaal gedrag, sympathie, ervaren gedeeld begrip, geslaagdheid van de taak en van het gesprek) zijn gemeten door middel van verschillende Likert-type schaal vragenlijsten, die na afloop van de zoek-de-verschillentaak werden afgenomen.



Figuur 1.

Onderzoeksonderwerp.

## Materiaal

Om deel te kunnen nemen aan het experiment was het belangrijk dat de participanten beschikten over een laptop met camera en microfoon, een ander device (zoals een mobiele telefoon), internetverbinding en een rustige ruimte om het experiment in uit te voeren. Het materiaal bestond uit de twee zoek-de-verschillenplaatjes van een strand, afkomstig van Diapix (Baker & Hazan, 2011). Deze werden in een Zoom-gesprek besproken, met als opdracht om zoveel mogelijk verschillen te vinden.

## Proefpersonen

De proefpersonen waren Nederlandssprekende studenten ( $N = 40$ , 19-30 jaar,  $M = 22.7$ ,  $SD = 1.99$ ), waarvan 32.5% man en 67.5% vrouw). De proefpersonen werden willekeurig over de condities verdeeld, waarbij de genderverdeling gelijk was. Tabel 1 toont de proefpersoonverdeling per conditie. Om cultuurbias van het gebruik van backchannels te vermijden en om het experiment in ieders moedertaal uit te voeren, waren alle proefpersonen in dit experiment van Nederlandse afkomst.

De vier confederates waren Nederlandssprekende studentes ( $M = 23.3$ ,  $SD = 1.26$ ). Bij het werven van de proefpersonen is er rekening mee gehouden dat er geen grote leeftijdsverschillen waren tussen de participanten en de confederates, omdat dit mogelijk het gevoel van gezamenlijkheid kon beïnvloeden tijdens het experiment.

Tabel 1.

De proefpersoonverdeling per conditie (leeftijd, gender en opleidingsniveau).

	<b>Conditie 1</b>	<b>Conditie 2</b>	<b>Conditie 3</b>	<b>Conditie 4</b>
	(n = 11)	(n = 10)	(n = 9)	(n = 10)
	Frequentie	Frequentie	Frequentie	Frequentie
<b>Leeftijd (<i>M</i>, <i>SD</i>)</b>	22.64 (1.12)	21.90 (1.66)	22.78 (1.48)	23.20 (3.08)
<b>Gender</b>				
Man	3 (27%)	3 (30%)	3 (33%)	3 (30%)
Vrouw	8 (73%)	7 (70%)	6 (67%)	7 (70%)
Anders	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
<b>Opleidingsniveau</b>				

Middelbare school	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
MBO	1 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)
HBO	3 (26%)	5 (50%)	4 (44%)	4 (40%)
Universiteit	7 (64%)	5 (50%)	5 (56%)	4 (40%)
Geen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

## Instrumentatie

De afhankelijke variabelen waren prosociaal gedrag, sympathie, ervaren gedeeld begrip, ervaren geslaagdheid van gesprek en ervaren geslaagdheid van de taak. Deze constructen werden gemeten met verschillende vragenlijsten, waarin elke afhankelijke variabele met meerdere items bevraagd werd in een vragenlijst via Qualtrics. Zo werd prosociaal gedrag gemeten met de Prosocialness for Adults Scale (Caprara et al., 2005), met een vijf-punts Likertschaal (1- helemaal mee oneens tot 5- helemaal mee eens) met vragen als *'Ik denk dat deze persoon probeert om anderen te helpen'*. De betrouwbaarheid van prosociaal gedrag, bestaande uit 16 items, was goed:  $\alpha = .88$ . Het gemiddelde van de 16 items is gebruikt voor het construct prosociaal gedrag, die in de verdere analyse is gebruikt. Sympathie werd gemeten met de Likeability Scale (Reysen, 2005), een zeven-punts Likertschaal (1- heel erg mee oneens tot 7- heel erg mee eens) met vragen als *'Deze persoon is benaderbaar'*. De betrouwbaarheid van sympathie, bestaande uit tien items, was uitstekend:  $\alpha = .93$ . Het gemiddelde van de tien items is gebruikt voor het construct sympathie, die in de verdere analyse is gebruikt. Ervaren gedeeld begrip werd gemeten met een verkorte versie van de Perceived Mutual Understanding Scale (Burchter & Oostlander, 2017), met een zeven-punts Likertschaal (1- heel erg mee oneens tot 7- heel erg mee eens) met vragen als *'We hebben een soortgelijk begrip van de mate waarin we elkaar nodig hebben voor de taak'*. De betrouwbaarheid van ervaren gedeeld begrip, bestaande uit vijf items, was adequaat:  $\alpha = .79$ . Het gemiddelde van de vijf items is gebruikt voor het construct ervaren gedeeld begrip, die in de verdere analyse is gebruikt. Geslaagdheid van de taak werd gemeten met een aangepaste zelfontworpen schaal voor waargenomen communicatief succes (Bachelor kring, Kootstra, 2021), met een vijf-punts Likertschaal (1- heel erg mee oneens tot 5- heel erg mee eens) met vragen als *'Ik denk dat de resultaten van onze samenwerking beter hadden kunnen zijn'*. De betrouwbaarheid van geslaagdheid van de taak, bestaande uit vijf items, was adequaat:  $\alpha = .77$ . Het gemiddelde van de vijf items is gebruikt voor het construct

geslaagdheid van de taak, die in de verdere analyse is gebruikt. Geslaagdheid van het gesprek werd gemeten met de aangepaste schaal voor waargenomen communicatief succes (Messner, 2015), met een vijf-punts Likertschaal (1- heel erg mee oneens tot 5- heel erg mee eens), met vragen als *‘Het gesprek met deze persoon verliep vlot’*. De betrouwbaarheid van geslaagdheid van gesprek, bestaande uit zes items, was uitstekend:  $\alpha = .93$ . Het gemiddelde van de zes items is gebruikt voor het construct geslaagdheid van het gesprek, die in de verdere analyse is gebruikt. De volledige vragenlijsten per construct zijn terug te vinden in bijlage 1.

## Procedure

De onafhankelijke variabele ‘vocale backchannels’ werd geoperationaliseerd door de confederate wel of geen gebruik te laten maken van vocale backchannels (zoals ‘uh-huh’, ‘oke’, ‘hmm’, ‘ja’). Het gebruik van nonvocale backchannels (zoals knikken en gelaatsuitdrukkingen) bleef op een natuurlijke manier verlopen in alle condities. De onafhankelijke variabele ‘zichtbaarheid’ werd geoperationaliseerd door vooraf de instructie aan de participanten te geven om de camera wel of niet aan te zetten.

De vier confederates wisselden in de 40 experimenten van conditie. Zo werd de kans dat de gevonden effecten op gesprekservaring met de confederate in plaats van de manipulaties komen, verkleind. Ook is een risico van het gebruik van een confederate dat de participanten mogelijk doorhebben dat ze met een confederate te maken hebben. Om hiervoor te controleren is er in de vragenlijst een vraag hierover opgenomen. De confederates oefenden de verschillende condities door gezamenlijk enkele keren de zoek-de-verschillentaak uit te voeren. Als de confederates erin slaagden om in de niet-backchannel condities gedurende vijf minuten geen backchannels te gebruiken, konden ze deelnemen aan het experiment.

De proefpersonen kregen voorafgaand aan het experiment een zoek-de-verschillenafbeelding via de mail opgestuurd die ze op een ander device dan de Zoomsessie erbij hielden tijdens het experiment. Ze kregen vooraf de instructie om de camera aan of uit te laten. De confederate maakte, afhankelijk van de conditie, wel of geen gebruik van vocale backchannels tijdens het gehele experiment. Wanneer de confederate geen gebruikmaakte van vocale backchannels, gaf deze geen geluiden ter bevestiging van wat de gesprekspartner zei, maar reageerde zij enkel in meerdere woorden, zinnen of als antwoord op een vraag, zonder daarbij begrip te bevestigen zoals dat bij backchannels gebeurt en zonder daarbij van beurt als spreker en luisteraar te wisselen (Yngve, 1970). ‘Ja’ is bijvoorbeeld alleen een backchannel als er geen gesloten vraag van de gesprekspartner aan vooraf ging, en de beurt

van spreker en luisteraar dus niet gewisseld wordt. Om de condities verder hetzelfde te houden, werd er op een zo natuurlijk mogelijke manier gecommuniceerd. Dat hield in dat de nonvocale backchannels (zoals knikken, schudden of gelaatsuitdrukkingen) wel aanwezig waren in alle condities. Na afloop van de taak kregen de confederate en de participant de instructie om in een individuele break-out room een vragenlijst via Qualtrics in te vullen (zie bijlage 1).

Het werven van de proefpersonen ging via (online) gesprekken met contacten van de onderzoekers. Bij het experiment werd er rekening mee gehouden dat de proefpersoon de confederate niet kenden. Na instemming van deelname werden er twee mails verstuurd naar de participanten. De eerste mail bevatte de link naar het informed consentformulier met informatie over de taak en tijdsinvestering, het waarborgen van de privacy en de gegevensopslag en een link voor het inschrijven in een tijdslot voor het experiment. De tweede mail werd drie dagen voor het experiment verstuurd. Hierin stond de bevestiging van de datum en het tijdstip van het experiment, de afbeelding van Diapix (Baker & Hazan, 2011), het participantnummer (die in de Qualtrics vragenlijst na afloop van het experiment nodig was voor de referentie naar de conditie), nogmaals de omschrijving van de taak en instructies om de camera, afhankelijk van de conditie, aan of uit te zetten tijdens het experiment. Tot slot werd er in deze mail gevraagd of de participant met 'Bevestigd' wilde reageren op de mail. Zie bijlage 3 voor de e-mails.

Tijdens de experimenten lichtte de onderzoeker de procedure nogmaals kort toe, zie bijlage 4. De onderzoeker stond tijdens de taak op *mute* met de camera uit. Na vijf minuten onderbrak de onderzoeker de confederate en de proefpersoon en werden ze afzonderlijk naar breakout rooms gestuurd, waar de participant de vragenlijst invulde via een link naar Qualtrics. Na het invullen van de vragenlijst werd het experiment afgerond. Als de participant nog vragen had voor de onderzoeker, konden die op dat moment gesteld worden. De proefpersoon werd bedankt voor de deelname en mocht het gesprek verlaten. Eén volledig experiment duurde tussen de 15 en 20 minuten.

## Statistische toetsing

De onafhankelijke variabelen zichtbaarheid en backchannels bestonden beide uit twee condities (wel/niet vocale backchannels en wel/niet zichtbaar). Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag '*In welke mate hebben zichtbaarheid en (de aanwezigheid van) vocale backchannels invloed op de gesprekservaring?*' is er een analyse uitgevoerd die keek naar de



(gecombineerde) invloed van zichtbaarheid en backchannels op elke individuele afhankelijke variabele van de gesprekservaring door middel van een 2x2 tussenproefpersoon ANOVA. Daarnaast is er een correlatie-analyse uitgevoerd tussen de verschillende afhankelijke variabelen. Tot slot is er gekeken naar de correlaties tussen de subjectieve maten van de gesprekservaring en de objectieve maat van taaksucces, de daadwerkelijk gevonden verschillen.

## Resultaten

Tabel 2 toont de gemiddelden (*M*) en de standaarddeviaties (*SD*) van de afhankelijke variabelen per conditie.

Tabel 2.

Gemiddelden en standaarddeviaties van de afhankelijke variabelen per conditie.

	<b>Conditie 1</b> <b>camera aan/</b> <b>wel</b> <b>backchannels</b> <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 2</b> <b>camera aan/</b> <b>geen</b> <b>backchannels</b> <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 3</b> <b>camera uit/ wel</b> <b>backchannels</b> <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 4</b> <b>camera uit/</b> <b>geen</b> <b>backchannels</b> <i>M (SD)</i>
<b>Geslaagdheid</b> <b>taak</b>	4.00 (0.59)	3.70 (0.58)	4.18 (0.80)	3.54 (0.63)
<b>Geslaagdheid</b> <b>gesprek</b>	4.44 (0.34)	4.35 (0.60)	4.57 (0.51)	4.47 (0.41)
<b>Sympathie</b>	5.05 (0.35)	5.15 (0.88)	4.98 (0.82)	4.78 (0.93)
<b>Prosociaal</b> <b>gedrag</b>	3.86 (0.19)	3.61 (0.55)	3.54 (0.41)	3.69 (0.36)
<b>Ervaren</b> <b>gedeeld begrip</b>	5.58 (0.53)	5.86 (0.73)	5.76 (0.67)	5.32 (0.77)

Uit de tweeweg variantieanalyse van zichtbaarheid en backchannels op geslaagdheid van de taak bleek een significant hoofdeffect van backchannels. Participanten die wel backchannels hoorden ( $M = 4.09$ ,  $SD = 0.15$ ) ervoeren de geslaagdheid van de taak hoger dan de participanten die geen backchannels hoorden ( $M = 3.62$ ,  $SD = 0.15$ ). Alle andere effecten waren niet significant, zoals Tabel 3 laat zien.

Tabel 3.

Resultaten 2x2 tussen proefpersoon ANOVA.

	<b>Backchannels</b>	<b>Zichtbaarheid</b>	<b>Interactie-effect</b>
<b>Prosociaal gedrag</b>	$F(1,36) = 0.141, p = .709$	$F(1, 36) = 0.896, p = .350$	$F(1, 36) < 1$
<b>Geslaagdheid van taak</b>	$F(1, 36) = 5.190, p = .029^*$	$F(1, 36) = 0.002, p = .966$	$F(1, 36) < 1$
<b>Geslaagdheid van gesprek</b>	$F(1, 36) = 0.438, p = .512$	$F(1, 36) = .7146, p = .404$	$F(1, 36) < 1$
<b>Sympathie</b>	$F(1, 36) = 0.036, p = .850$	$F(1, 36) = 0.801, p = .377$	$F(1, 36) < 1$
<b>Ervaren gedeeld begrip</b>	$F(1, 36) = 0.135, p = .716$	$F(1, 36) = 0.731, p = .398$	$F(1, 36) < 1$

\*  $p < .05$ 

### Correlaties

Tabel 4 laat zien dat de correlaties tussen bijna alle afhankelijke variabelen significant positief waren. Zo is het ervaren gedeeld begrip positief gecorreleerd met de geslaagdheid van de taak, het gesprek, sympathie en prosociaal gedrag. De geslaagdheid van het gesprek is positief gecorreleerd met de geslaagdheid van de taak, sympathie en prosociaal gedrag. Ook sympathie en prosociaal gedrag zijn positief gecorreleerd. Kortom, naarmate het ene construct hoger beoordeeld werd, werd het andere construct ook hoger beoordeeld. Tot slot is alleen de ervaren geslaagdheid van de taak gecorreleerd met het aantal gevonden verschillen.

Tabel 4.

Correlaties tussen de afhankelijke variabelen en de gevonden verschillen.

<b>Variabelen</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>1 Geslaagdheid taak</b>	x					
<b>2 Geslaagdheid gesprek</b>	.528**	x				
<b>3 Sympathie</b>	.283	.482**	x			

<b>4 Prosociaal gedrag</b>	.223	.519**	.528**	x		
<b>5 Ervaren gedeeld begrip</b>	.457**	.421**	.634**	.370*	x	
<b>6 Aantal gevonden verschillen</b>	.368*	.035	-.158	-.176	.181	x

\*  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ .

## Discussie

Het doel van de studie was om de invloed van backchannels en zichtbaarheid op verschillende taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring te onderzoeken. Voorafgaand aan het experiment zijn er drie hypothesen opgesteld. H1 stelde dat de aanwezigheid van vocale backchannels een positief effect heeft op de gesprekservaring. Deze hypothese is deels bevestigd, de aanwezigheid van backchannels had een positief effect op de ervaren geslaagdheid van de taak. H2 stelde dat de zichtbaarheid van de gesprekspartner een positief effect heeft op de gesprekservaring. Deze hypothese is niet bevestigd. H3 stelde dat de aanwezigheid van vocale backchannels op de gesprekservaring belangrijker is wanneer de gesprekspartners elkaar niet kunnen zien. Deze hypothese is niet bevestigd. Daarnaast correleert het daadwerkelijke aantal gevonden verschillen met de afhankelijke variabele geslaagdheid van de taak. Ook zijn er verschillende positief significante correlaties gevonden tussen verschillende afhankelijke variabelen.

Dat er een significant effect van backchannels op de ervaren geslaagdheid van de taak is gevonden, is mogelijk te verklaren vanuit de Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991). Deze theorie stelt dat er *common ground* bereikt kan worden door het aanpassen aan elkaars manier van communiceren, waarbij backchannels relateren aan *common ground* (Fusaroli et al., 2017). De ervaren accommodatie zorgt volgens de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) voor het verlagen van de ervaren sociale afstand, wat de ervaren geslaagdheid kan beïnvloeden. Niet alleen was er een effect van backchannels op de ervaren geslaagdheid van de taak, ook het aantal gevonden verschillen was positief gecorreleerd met de ervaren geslaagdheid van de taak. Als backchannelconventies gedeeld werden, zoals wanneer beide partijen tijdens het experiment gebruikmaakten van backchannels, dan had dit dus een positief effect op zowel het subjectieve als het objectieve succes van de taak.

Daarnaast bevestigen de correlaties tussen de afhankelijke variabelen de heuristische principes van de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991), die stellen dat de verschillende taak- en sociale constructen verband houden met elkaar (zie ook Dragojevic et al., 2015). Zo is het construct ervaren gedeeld begrip positief gecorreleerd met alle andere taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring. In zowel de Grounding Theory (Clark & Brennan, 1991) als de Communication Accommodation Theory (Giles et al., 1991) is ervaren gedeeld begrip dan ook een centraal aspect. Ook de ervaren geslaagdheid van het gesprek is positief gecorreleerd met alle andere aspecten van de gesprekservaring. Dit is nog een bevestiging van de mogelijkheid dat taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring, zoals ze in de CAT (Giles et al., 1991) worden gepresenteerd, met elkaar samenhangen. De afhankelijke variabelen prosociaal gedrag en sympathie zijn gecorreleerd met de ervaren geslaagdheid van het gesprek, maar niet met de geslaagdheid van de taak. Dit kan erop duiden dat de sociale aspecten toch niet compleet relateren aan de taakgerelateerde aspecten. Oftewel, misschien staat de ervaren prestatie los van of mensen elkaar mogen, maar heeft de mate waarin het gesprek als prettig werd ervaren wel invloed op hoe sympathiek of prosociaal de gesprekspartner ervaren wordt.

Uit de resultaten blijkt dat backchannels geen invloed hebben op de sociale aspecten van de gesprekservaring, er is namelijk enkel een significant effect gevonden van backchannels op de ervaren geslaagdheid van de taak en niet op de andere afhankelijke variabelen die de sociale aspecten van de gesprekservaring meten. Er blijft dus nog onduidelijkheid bestaan over de effecten van backchannels op sociale aspecten van communicatie (zie ook White, 1989; Ward & Al Bayyari, 2010). Verder zouden backchannels volgens Fusaroli en collega's (2017) een mechanisme zijn om de ervaren (non-)accommodatie en daarmee de sociale afstand te beïnvloeden. Het zou kunnen dat enkel het ontbreken van vocale backchannels in een relatief korte taak niet genoeg impact heeft om de ervaren (non-)accommodatie te beïnvloeden.

Tot slot is er geen significant effect gevonden van zichtbaarheid op de taakgerelateerde en sociale aspecten van de gesprekservaring. Het uitblijven van een effect kan verklaard worden vanuit de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986), die stelt dat er een minder rijk medium nodig is om een eenvoudige taak adequaat uit te voeren. Bij een relatief eenvoudige taak, zoals een zoek-de-verschillentaak, zal men dus genoeg hebben aan enkel auditieve *cues* en is zichtbaarheid van de gesprekspartner wellicht niet van meerwaarde. In vervolgonderzoek kan het interessant zijn om te onderzoeken wat de invloed

is van zichtbaarheid bij een complexere taak, waarvoor volgens de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) dus een rijker medium nodig is.

Het verwerpen van een deel van hypothese 1 en van hypothese 2 en 3 kan verklaard worden doordat de steekproef niet groot genoeg was of doordat de taak te eenvoudig was, want volgens O'Malley en collega's (1996) hebben backchannels wel invloed op de prestatie als participanten een complexere taak uitvoeren, wat de Media Richness Theory (Daft & Lengel, 1986) ook stelt. In de zichtbaarheidcondities kan het gebruik van nonvocale backchannels ervoor hebben gezorgd dat de confederate toch als sympathiek of sociaal ervaren werd en er een bepaalde mate van gedeeld begrip was. Tevens kan in vervolgonderzoek niet alleen het gebruik van vocale, maar ook van nonvocale backchannels gemanipuleerd worden. Tot slot heeft dit onderzoek zich vooral gericht op de subjectieve evaluatie van het gesprek, namelijk de gesprekservaring. In eerder onderzoek is de objectieve evaluatie van het gesprek (de prestatie) al bekeken, waarbij *face to face* interactie vergeleken is met online interactie (Doherty-Sneddon et al., 1997). Het kan interessant zijn om te onderzoeken of de objectieve evaluatie van het gesprek, zoals in dit geval het daadwerkelijke aantal gevonden verschillen, ook beïnvloed wordt door het manipuleren van backchannels en zichtbaarheid.

Op basis van de data uit deze studie kan er gesteld worden dat het, bij het uitvoeren van een eenvoudige taak in een online omgeving, niet veel uitmaakt of gesprekspartners elkaar zien. Daarbij kan het gebruik van vocale backchannels wel invloed hebben op de ervaren geslaagdheid van de taak. De implicaties die de bevindingen van deze studie hebben op online communicatie, houden in dat het wellicht niet van meerwaarde is om de gesprekspartner te zien bij een eenvoudige online taak.

### Ethische checklist

Zie bijlage 5.

### Verklaring geen fraude en plagiaat

Zie bijlage 6.

## Literatuur

- Baker, R., & Hazan, V. (2011). DiapixUK: Task materials for the elicitation of multiple spontaneous speech dialogs. *Behavior Research Methods*, 43(3), 761–770.  
<https://doi.org/10.3758/s13428-011-0075-y>
- Bangerter, A., & Clark, H. H. (2003). Navigating joint projects with dialogue. *Cognitive science*, 27(2), 195-225.
- Berger, C. R., & Calabrese, R. J. (1975). Some explorations in initial interaction and beyond: Toward a developmental theory of interpersonal communication. *Human Communication Research*, 1(2), 99–112.
- Birdwhistell, R. L. (1970). Some meta-communicational thoughts about communicational studies. *Language behavior: A book of readings in communication*, 265-270.
- Blair, R. J. R., Mitchell, J., & Blair, K. (2005). *The psychopath: Emotion and the brain*. Blackwell.
- Boyle, E. A., Anderson, A. H., & Newlands, A. (1994). The effects of visibility on dialogue and performance in a cooperative problem solving task. *Language and Speech*, 37(1), 1–20. <https://doi.org/10.1177/002383099403700101>
- Burtscher, M. J., & Oostlander, J. (2019). Perceived mutual understanding (PMU): Development and initial testing of a German short scale for perceptual team cognition. *European Journal of Psychological Assessment*, 35(1), 98–108.  
<https://doi.org/10.1027/1015-5759/a000360>
- Caprara, G. V., Steca, P., Zelli, A., & Capanna, C. (2005). A new scale for measuring adults' prosocialness. *European Journal of Psychological Assessment*, 21(2), 77–89.  
<https://doi.org/10.1027/1015-5759.21.2.77>
- Clark, C. (2010). Empathy and sympathy: Therapeutic distinctions in counseling. *Journal of Mental Health Counseling*, 32 (2), 95-101.
- Clark, C. (1987). Sympathy biography and sympathy margin. *American Journal of Sociology*, 93(2), 290-321. <https://doi.org/10.1086/228746>
- Clark, H. H., & Brennan, S. E. (1991). Grounding in communication. In L. B. Resnick, J. M. Levine, & S. D. Teasley (Eds.), *Perspectives on socially shared cognition* (pp. 127–149). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10096-006>
- Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), 554–571.  
<https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554>

- Dale, R., Fusaroli, R., Duran, N., & Richardson, D. C. (2013). The self-organization of human interaction. *Psychology of Learning and Motivation*, 59, 43-95.
- Darwall, S. (1998). Empathy, sympathy, care. *Philosophical Studies: An International Journal for Philosophy in the Analytic Tradition*, 89(2/3), 261–282. <http://www.jstor.org/stable/4320822>
- Doherty-Sneddon, G., Anderson, A., O'Malley, C., Langton, S., Garrod, S., & Bruce, V. (1997). Face-to-face and video-mediated communication: A comparison of dialogue structure and task performance. *Journal of Experimental Psychology: Applied*, 3(2), 105–125. <https://doi.org/10.1037/1076-898X.3.2.105>
- Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., Schroeder, D. A., & Penner, L. A. (2006). *The social psychology of prosocial behavior*. Macmillan Publishers.
- Dragojevic, M., Gasiorek, J., & Giles, H. (2015). Communication accommodation theory. *The International Encyclopedia of Interpersonal Communication*, 1–21. <https://doi.org/10.1002/9781118540190.wbeic006>
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., & Spinrad, T. L. (2007). Prosocial development. *Handbook of Child Psychology*, 701–778. <https://doi.org/10.1002/9780470147658.chpsy0311>
- Emerce (2020, 24 december). *2020: Ineens gingen we massaal beeldbellen en videovergaderen*. Geraadpleegd op 23 maart 2022, van <https://www.emerce.nl/nieuws/2020-hoe-massaal-gaan-videovergaderen>
- Fox Tree, J. E., Mayer, S. A., & Betts, T. E. (2011). Grounding in instant messaging. *Journal of Educational Computing Research*, 45(4), 455–475. <https://doi.org/10.2190/ec.45.4.e>
- Fusaroli, R., Tylén, K., Madsen, K. G., Steensig, J., Christiansen, M. H., & Dingemanse, M. (2017). Measures and mechanisms of common ground: backchannels, conversational repair, and interactive alignment in free and task-oriented social interactions. I. R. Granger, U. Hahn, & R. Sutton (red.), *Proceedings of the 39th Annual Conference of the Cognitive Science Society: CogSci 2017* (s. 2055-2060). Cognitive Science Society.
- Gallois, C., Ogay, T., & Giles, H. (2005). Communication accommodation theory: A look back and a look ahead. In W. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about Intercultural Communication* (pp. 121–148). Sage.
- Giles, H., Coupland, N., & Coupland, J. (1991). Accommodation theory: Communication, context, and consequence. In H. Giles, J. Coupland, & N.

- Coupland (Eds.), *Contexts of Accommodation* (pp. 1–68). Cambridge University Press.
- Hammer, M.R. (1987). Behavioral dimensions of intercultural effectiveness. *International Journal of Intercultural Relations*, 11(1), pp. 65-88.
- Kleinke, C. L. (1986). Gaze and eye contact: A research review. *Psychological Bulletin*, 100(1), 78–100. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.100.1.78>
- Krauss, R. M., & Fussell, S. R. (1990). Mutual knowledge and communicative effectiveness. In J. Galegher, R. E. Kraut, & C. Egido (Eds.), *Intellectual teamwork: Social and technological foundations of cooperative work* (pp. 111–145). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Kruger, J., Epley, N., Parker, J., & Ng, Z. W. (2005). Egocentrism over e-mail: Can we communicate as well as we think? *Journal of personality and social psychology*, 89(6), 925.
- Kuhlen, A. K., & Brennan, S. E. (2013). Language in dialogue: When confederates might be hazardous to your data. *Psychonomic Bulletin & Review*, 20(1), 54-72.
- Lapidot-Lefler, N., & Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in Human Behavior*, 28(2), 434–443.
- Levow, G. A., & Duncan, S. (2012). Contrasting cues to verbal and non-verbal backchannels in multi-lingual dyadic rapport. In *Thirteenth Annual Conference of the International Speech Communication Association*.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1988). The impact of computer-mediated communication on self-awareness. *Computers in Human Behavior*, 4(3), 221-233.
- Matheson, K., & Zanna, M. P. (1990). Computer-mediated communications: The focus is on me. *Social Science Computer Review*, 8(1), 1-12.
- Mohammed, S., Ferzandi, L., & Hamilton, K. (2010). Metaphor no more: A 15-year review of the team mental model construct. *Journal of Management*, 36(4), 876–910. <https://doi.org/10.1177/0149206309356804>
- Najim, Q., & Muhammad, K. (2020). Cultural differences in back-channeling contents between English and Kurdish languages. *Zanco Journal of Humanity Sciences*, 24(1), 289 - 303. <https://doi.org/10.21271/zjhs.24.1.18>
- Okdie, B.M., Guadagno, R.E., Bernieri, F.J., Geers, A.L., & Mclarney-Vesotski, A.R. (2011). Getting to know you: Face-to-face versus online interactions. *Computers in Human Behavior*, 27, 153-159.



- O'Malley, C., Langton, S., Anderson, A., Doherty-Sneddon, G., & Bruce, V. (1996). Comparison of face-to-face and video-mediated interaction. *Interacting with Computers*, 8(2), 177–192. [https://doi.org/10.1016/0953-5438\(96\)01027-2](https://doi.org/10.1016/0953-5438(96)01027-2)
- Oviedo, V. Y., & Fox Tree, J. E. (2021). Meeting by text or video-chat: Effects on confidence and performance. *Computers in Human Behavior*, 3, 100054. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2021.100054>
- Rentsch, J. R., & Mot, I. R. (2012). Elaborating cognition in teams: Cognitive similarity configurations. In E. Salas, S. M. Fiore, & M. P. Letsky (Eds.), *Theories of Team Cognition: Cross-Disciplinary Perspectives* (pp. 145–170). Routledge/Taylor & Francis Group.
- Reysen, S. (2005). Construction of a new scale: The Reysen Likability Scale. *Social Behavior and Personality*, 33(2), 201-208.
- Riordan, M. A., Markman, K. M., & Stewart, C. O. (2013). Communication accommodation in instant messaging: An examination of temporal convergence. *Journal of Language and Social Psychology*, 32, pp. 84–95.
- Schramm, W. (1997). *The beginnings of communication study in America: A personal memoir*. Sage.
- Short, J., Williams, E., & Christie, B. (1976). *The social psychology of telecommunications*. John Wiley & Sons.
- Soliz, J., & Giles, H. (2014). Relational and identity processes in communication: A contextual and meta-analytic review of communication accommodation theory. In E. L. Cohen (Ed.), *Communication Yearbook 38* (pp. 107–144). Sage.
- Tolins, J., & Fox Tree, J. E. (2014). Addressee backchannels steer narrative development. *Journal of Pragmatics*, 70, 152–164. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2014.06.006>
- Ward, N. G., & Al Bayyar, Y. (2010). American and Arab perceptions of an Arabic turn-taking cue. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 41, 270–275.
- White, S. (1989). Backchannels across cultures: A study of Americans and Japanese. *Language in Society*, 18(1), 59–76. <http://www.jstor.org/stable/4168001>
- Yngve, V. H. (1970). On getting a word in edgewise. *Papers from the Sixth Regional Meeting of the Chicago Linguistic Society*, 567-577. Chicago Linguistic Society.

# Bijlagen

## Bijlage 1. Vragenlijsten constructen

### 1.1 Vragenlijst pro sociaal gedrag

Aan de hand van een (aangepaste versie) van de Prosocialness for Adults Scale van Caprara et al. (2005). De antwoorden worden gemeten op een schaal van 1- helemaal mee oneens tot 5- helemaal mee eens.

1. Ik denk dat deze persoon graag vrienden/collega's helpt.
2. Ik denk dat deze persoon dingen deelt met vrienden.
3. Ik denk dat deze persoon probeert om anderen te helpen.
4. Ik denk dat deze persoon beschikbaar is voor vrijwilligersactiviteiten voor mensen in nood.
5. Ik denk dat deze persoon empathisch is naar hulpbehoevende mensen.
6. Ik denk dat deze persoon direct mensen in nood helpt.
7. Ik denk dat deze persoon doet wat kan om te voorkomen dat anderen in de problemen komen.
8. Ik denk dat deze persoon intens voelt wat anderen voelen.
9. Ik denk dat deze persoon bereid is om eigen kennis en vaardigheden beschikbaar te maken voor anderen.
10. Ik denk dat deze persoon mensen die verdrietig zijn probeert te troosten.
11. Ik denk dat deze persoon makkelijk geld en andere dingen uitleent.
12. Ik denk dat deze persoon zichzelf makkelijk in de schoenen van iemand die ongemak ervaart plaatst.
13. Ik denk dat deze persoon probeert om er te zijn en te zorgen voor mensen in nood.
14. Ik denk dat deze persoon makkelijk goede kansen op succes deelt met vrienden.
15. Ik denk dat deze persoon tijd spendeert met vrienden die zich eenzaam voelen.
16. Ik denk dat deze persoon meteen aanvoelt wanneer vrienden in ongemak zijn, zelfs als dit niet direct gecommuniceerd wordt.

### 1.2 Vragenlijst sympathie

Aan de hand van de (aangepaste) Likability Scale van Reysen (2005). De antwoorden worden gemeten op een schaal van 1- heel erg mee oneens tot 7- heel erg mee eens.

1. Deze persoon is vriendelijk.
2. Deze persoon is sympathiek.
3. Deze persoon is warm.
4. Deze persoon is benaderbaar.
5. Ik zou deze persoon om advies vragen.
6. Ik zou deze persoon graag als collega hebben.
7. Ik zou deze persoon als huisgenoot willen.
8. Ik zou graag vrienden willen zijn met deze persoon.
9. Deze persoon lijkt op mij.
10. Deze persoon heeft kennis van zaken.

### 1.3 Vragenlijst ervaren gedeeld begrip

Aan de hand van de (aangepaste) Perceived Mutual Understanding Scale van Burchter & Oostlander (2017). De antwoorden worden gemeten op een schaal van 1- heel erg mee oneens tot 7- heel erg mee eens.

1. We zijn het er voor een heel groot deel over eens wie welke taak uit zou moeten voeren.
2. We hebben een soortgelijk begrip over de mate waarin we elkaar nodig hebben in het uitvoeren van de taak.
3. We hebben een goed beeld van elkaars vaardigheden in deze taak.
4. Had je het idee dat jij de ander begreep als diegene aan het woord was?
5. Had je het idee dat de ander jou begreep als jij aan het woord was?

### 1.4 Vragenlijst geslaagdheid van de taak

Aan de hand van de aangepaste zelfontworpen schaal voor waargenomen communicatief succes door de Bachelor kring (Kootstra, 2021). De antwoorden worden gemeten op een schaal van 1- heel erg mee oneens tot 5- heel erg mee eens.

1. Ik ben over het algemeen tevreden over onze samenwerking.
2. We zijn minstens even effectief als wanneer ik met mensen die ik ken communiceer.
3. We zijn minstens even efficiënt als wanneer ik met mensen die ik ken samenwerk.
4. Ik denk dat de resultaten van onze samenwerking beter hadden kunnen zijn.
5. Ik denk dat we meer hadden kunnen bereiken.

### 1.5 Vragenlijst geslaagdheid van het gesprek

Aan de hand van de (aangepaste) 'Waargenomen communicatief succes' Schaal van Messner (2015). De antwoorden worden gemeten op een schaal van 1- heel erg mee oneens tot 5- heel erg mee eens.

1. Het gesprek met deze persoon verliep vlot.
2. Het gesprek met deze persoon was gemakkelijk.
3. Ik denk dat deze persoon begreep wat ik zei.
4. Ik begreep wat deze persoon zei.
5. Er waren geen misverstanden.
6. Ik was in staat om de andere persoon te helpen wanneer ze, bijvoorbeeld, vastliep.

## Bijlage 2. Diapix



Figuur 1.  
Afbeelding A voor participant.



Figuur 2.  
Afbeelding B voor confederate.

### Bijlage 3. Mails participanten

#### **Mail 1:**

Beste participant,

Allereerst bedankt dat je mee wil werken aan ons onderzoek! We zullen je nu kort uitleggen wat je kan verwachten tijdens dit experiment en wat we van je nodig hebben voorafgaand hieraan.

In dit experiment zullen verschillende manieren van online communiceren onderzocht worden middels een taak die je uit gaat voeren via Zoom. Om deel te nemen aan dit onderzoek is het belangrijk dat je een werkende microfoon en camera op je device hebt. Na afloop van het experiment vragen we je een vragenlijst in te vullen over het experiment. Dit alles zal in totaal maximaal een half uur duren.

Aan dit onderzoek zijn geen risico's van ongemakken verbonden en je kan je te allen tijde terugtrekken als je dat wil. Je gegevens zullen anoniem verwerkt worden, net als je antwoorden op de vragen uit de vragenlijst. Om toestemming te geven aan ons om je antwoorden op te nemen in het onderzoek, vul je persoonsgegevens zoals je leeftijd en gender in via een informed consentformulier. De link hiernaar vind je hier: [https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_6u86vMYYs0eSjno](https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_6u86vMYYs0eSjno). Zoals we al aangegeven hebben, je naam en gegevens zullen niet aan je antwoorden gekoppeld worden. Als je dit formulier hebt ingevuld, lees dan verder in deze mail.

Als het goed is heb je nu het formulier ingevuld en dus toestemming gegeven aan ons voor het verwerken en opslaan van je antwoorden. Nu kun je zelf een datum en tijd bepalen waarop het jou het beste uitkomt om het experiment te volgen via deze link: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ivy5wZgIQYeGvffIvrUAmmw4Paljn5hxODqd25STlcg/edit#gid=0>. Als je dit hebt gedaan, laat het ons weten als antwoord op deze mail. Dan sturen we je de verdere instructies voor het experiment.

Als je nog vragen hebt, kun je die ook stellen als antwoord op deze mail. Nogmaals bedankt en tot bij het experiment!

Groetjes,  
Dieke, Anouk, Eleen en Marieke

#### **Mail 2:**

Beste <NAAM PARTICIPANT>,

Hartelijk dank voor het meedoen aan een experiment voor onze bachelor scriptie. Lees deze e-mail alstublieft zorgvuldig, aangezien hierin alle instructies voor het onderzoek terug te vinden zijn.

Jij bent ingedeeld om mee te doen aan ons experiment op: <DAG> <DATUM> om <TIJDSTIP>.

Het experiment zal plaatsvinden via Zoom en zal maximaal een half uur duren. Tijdens dit Zoom-gesprek zal je samen met een andere participant een zoek-de-verschillentaakje uitvoeren. In deze email is jouw afbeelding bijgevoegd. Je mag deze afbeelding op een ander

scherm, of uitgeprint, bij het zoom gesprek houden. Het is niet toegestaan om deze op hetzelfde scherm als het Zoom-gesprek erbij te houden.

Na het Zoom-gesprek willen we je vragen om nog een vragenlijst in te vullen.

Dit is de zoomlink: <https://radbouduniversity.zoom.us/j/82096953626>

Jouw participant nummer is: <PARTICIPANTNUMMER>

Onthoudt dit goed, dit heb je bij het Zoomgesprek en voor de enquête achteraf opnieuw nodig.

Verder willen we je graag op de volgende dingen wijzen:

Zorg ervoor dat je Zoom geïnstalleerd hebt op je laptop.

Zorg voor een rustige omgeving terwijl je meedoet aan de Zoommeeting, je moet in staat zijn om te praten.

Gedurende het gehele experiment, dat maximaal een half uur zal duren, staat je microfoon aan.

Doe mee met de Zoom-meeting via een laptop of computer.

Zorg dat je de afbeelding open hebt op een ander device, zoals je telefoon.

Verander bij binnenkomst je eigen Zoom-naam naar het participant nummer dat je hierboven hebt ontvangen. Dit kan door met je rechtermuisknop op je eigen afbeelding te klikken, en vervolgens op 'rename'.

Het is van groot belang dat je gedurende het hele online gesprek je camera <AAN OF UIT> houdt.

Mochten er nog vragen of opmerkingen zijn over je deelname aan het onderzoek, kun je mailen naar [radboudbachelorscriptie@gmail.com](mailto:radboudbachelorscriptie@gmail.com).

Als laatste willen we je ook graag vragen om nog op deze mail te reageren met: 'bevestigd'. Zo weten we zeker dat je op je kunnen rekenen op de eerdergenoemde tijd!

Hartelijk dank,

Dieke, Anouk, Eleen en Marieke

## Bijlage 4. Testleider formulier

Participant nummer:

Voorafgaand aan experiment:

Informed Consent:

[https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_6u86vMYYs0eSjno](https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_6u86vMYYs0eSjno)

Welkom bij het experiment, heel fijn dat **jullie** mee willen doen. Dit is ... en dit is... Kunnen jullie je eigen Zoom naam veranderen in jullie participant nummer?

Als het goed is, hebben jullie in de mail het informed consentformulier ingevuld? En zo niet, dan stuur ik jullie nog eventjes het linkje naar dit formulier in deze chat. Jullie hebben al kunnen lezen dat jullie de komende 5 minuten samen een zoek-de-verschillentaak gaan uitvoeren. Dit houdt in dat jullie allebei je plaatje erbij mogen pakken, op een ander device zoals je telefoon. Hebben jullie het plaatje daar klaarstaan? Leg die naast je neer zodat je gezicht wel zichtbaar blijft. Ik zet mezelf zometeen op mute en dan gaat de tijd in, en jullie moeten zo veel mogelijk verschillen zien te vinden samen. Maak dan ook duidelijk kenbaar dat jullie allebei door hebben dat er een verschil gevonden is. Als de tijd om is, onderbreek ik jullie. Dan gaan jullie apart van elkaar naar breakout rooms, waar jullie een vragenlijst over de taak gaan uitvoeren. Het is belangrijk dat jullie de microfoon aan houden en de camera aan/uit (afhankelijk van conditie dus). Is alles duidelijk? Zijn er nog vragen? Dan kunnen we beginnen. Succes! Stel de participanten aan elkaar voor.

### **Timer erbij!**

Na experiment:

Jullie hebben ... verschillen gevonden. Goed gedaan!

Ik zet jullie allebei in breakout rooms en daar stuur ik jullie een linkje naar de vragenlijst. Ik ga om de beurt naar jullie toe, dus het kan zijn dat het even duurt voordat ik de breakout room in kom. Neem je tijd! Als je klaar bent met de vragenlijst, dan kun je op het knopje 'ask for help' drukken en dan sluiten we het experiment af.

Berichtje in breakout room: Hierbij de link naar de vragenlijst. Neem je tijd ervoor! Als je klaar bent, kun je op het knopje 'ask for help' of 'vraag om hulp' klikken, dan kom ik weer terug om het experiment af te sluiten.

Resultaten delen na het experiment, zo ja? Dan kunnen we je e-mailadres apart houden. Je kunt nu het gesprek verlaten, heel erg bedankt!

Vragenlijst:

[https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_575HpJqH9r9YiIC](https://radboudletteren.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_575HpJqH9r9YiIC)

Conditie:	camera	aan	/	uit
	backchannels	wel	/	niet

Tijdens experiment:

### **Technische uitvoering**

Problemen verbinding	ja	/	nee
----------------------	----	---	-----

Problemen camera	ja	/	nee
Problemen microfoon	ja	/	nee

Notities:

**Manipulatie**            **zichtbaarheid**

Notities:

Gezicht moet in beeld, geen telefoon ervoor

**Manipulatie**            **backchannels**

Notities:

**Andere zaken die opvielen**

Notities:

**Hoeveel verschillen zijn er gevonden?**



## Bijlage 5. Checklist ethische toetsing

### Checklist ETC-GW (Versie 1.6, november 2020)

1. Is een zorginstelling bij het onderzoeksplan betrokken?

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

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

Nee → doorgaan met vragenlijst

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

Ja → doorgaan met vragenlijst

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

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

Nee → doorgaan met vragenlijst

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

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

Nee → doorgaan met vragenlijst

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

### Standaard-onderzoeksmethode

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

Ja → 12 standaard vragenlijstonderzoek → doorgaan met vragenlijst

Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist

### Deelnemende personen

5. Gaat het bij het voorgenomen onderzoek om een gezonde populatie?
- Ja → doorgaan met vragenlijst
  - Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
6. Is er sprake van onderzoek bij minderjarigen (<16 jaar) of bij wilsonbekwamen?
- Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Nee → doorgaan met vragenlijst

### **Aard van het onderzoek**

7. Wordt er een methode gebruikt die het mogelijk maakt bij toeval een bevinding te doen waarvan de deelnemende persoon op de hoogte zou moeten worden gesteld?
- Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Nee → doorgaan met vragenlijst
8. Worden deelnemende personen aan handelingen onderworpen of worden aan de deelnemende personen bepaalde gedragswijzen opgelegd die ongerief kunnen inhouden?
- Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Nee → doorgaan met vragenlijst
9. Zijn de in te schatten risico's verbonden aan het onderzoek minimaal?
- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Ja → doorgaan met vragenlijst
10. Wordt er een andere vergoeding geboden aan de deelnemende personen dan gebruikelijk?
- Ja → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Nee → doorgaan met vragenlijst
11. Indien er [misleiding](#) plaatsvindt, voldoet de procedure dan aan de eisen zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?
- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Ja → doorgaan met vragenlijst
12. Wordt voldaan aan de standaardregels in verband met [anonimiteit en privacy](#) zoals beschreven in het protocol van de ETC-GW?
- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Ja → doorgaan met vragenlijst

### **Afname van het onderzoek**

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

- Nee → doorgaan met vragenlijst
- Ja → Heeft/krijgt u schriftelijke toestemming van deze instelling?
  - Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
  - Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → doorgaan met vragenlijst

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

- Nee → toetsing noodzakelijk, einde checklist → [ga naar toetsprocedure](#)
- Ja → **checklist afgerond**

**Als u de ingevulde resultaten wilt vastleggen, kunt u het ingevulde bestand opslaan.**

**Als u een goedkeuring van de ETC-GW nodig hebt wegens de vereiste van een tijdschriftredactie of een subsidieverstrekker, zult u de formele toetsprocedure van de ETC-GW moeten doorlopen.**