

De invloed van zichtbaarheid en vocale backchannels op de  
gesprekservaring in online communicatie

Toename van digitalisering door de komst van de Covid-19 pandemie.

The influence of visibility and vocal backchannels on the  
conversational experience in online communication

Increase in digitalization due to the advent of the Covid-19 pandemic.

Radboud Universiteit Nijmegen

Bachelorscriptie (LET-CIWB351)

Thema 6: Communication accommodation and linguistic choices in online communication

Scriptiebegeleider: Gerrit Jan Kootstra

Tweede beoordelaar: Eva Koch

Student: Dieke Stokvis

Studentnummer: S1074257

Datum: 13 juni 2022

Aantal woorden: 7479

## 1. Abstract

De toename in digitale mogelijkheden, door de komst van de COVID-19 pandemie, brengt veel veranderingen in communicatie met zich mee. Mede doordat online communicatie de mogelijkheid geeft om de zichtbaarheid zelf te monitoren, kan dit van grote invloed zijn op de interactie tussen gesprekspartners. Dit blijkt uit studies waarbij videogesprekken met de camera aan (met zichtbaarheid) succesvoller worden ervaren vergeleken met videoconversaties met de camera uit, door het wel of niet overbrengen van non-verbale signalen. Naast zichtbaarheid zijn ook backchannels van invloed op de gesprekservaring. Backchannels dragen bij aan een sociaal gespreksdoel en worden gebruikt om aan te geven dat de ander gehoord wordt (Heinz, 2003). Uit onderzoek blijkt dat wanneer backchannels niet worden uitgesproken tijdens een interactie, dit de gesprekservaring negatief beïnvloed. In de huidige studie is onderzocht in hoeverre zichtbaarheid en de aanwezigheid van vocale backchannels invloed hebben op de gesprekservaring in online communicatie via Zoom. De gesprekservaring is meetbaar gemaakt middels de indicatoren: geslaagdheid van het gesprek, geslaagdheid van de taak, sympathie, prosociaal gedrag en ervaren van gedeeld begrip. Een vragenlijst is afgenomen met de participanten (N = 40), nadat zij een ‘zoek de verschillen taak’ hadden uitgevoerd via het platform Zoom. Participanten beoordeelden de gesprekspartner op bovengenoemde indicatoren nadat ze het gesprek hadden gevoerd in de volgende vier condities: camera aan – wel vocale backchannels, camera aan – geen vocale backchannels, camera uit – wel vocale backchannels en camera uit – geen vocale backchannels. De bevindingen tonen aan dat vocale backchannels van invloed zijn op de ingeschatte geslaagdheid van de taak. De geslaagdheid van de taak werd hoger beoordeeld wanneer er wel vocale backchannels werden uitgesproken. De resultaten uit dit onderzoek kunnen als startpunt dienen voor toekomstig onderzoek, wat ondersteuning kan bieden aan communicatieprofessionals op het gebied van online communicatie.

*Sleutelwoorden: online communicatie, zichtbaarheid, (vocale) backchannels, gesprekservaring, geslaagdheid van het gesprek, geslaagdheid van de taak, sympathie, prosociaal gedrag, ervaren van gedeeld begrip.*

## Inhoudsopgave

<b>1. Abstract.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Introductie.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Theoretische inbedding.....</b>	<b>5</b>
3.1 (Video)communicatie .....	5
3.2 Zichtbaarheid.....	6
3.3 Backchanneling.....	8
3.4 Het huidige onderzoek .....	9
<b>4. Methodologie .....</b>	<b>11</b>
4.1 Onderzoeksontwerp .....	11
4.2 Proefpersonen.....	12
4.3 Materiaal .....	13
4.4 Instrumentatie .....	14
4.5 Procedure.....	15
4.6 Statistische toetsing.....	16
<b>5. Resultaten.....</b>	<b>17</b>
5.1 Tweewegs-variantieanalyse (ANOVA) .....	17
5.2 Correlaties .....	18
<b>6. Conclusie en discussie.....</b>	<b>21</b>
6.1 Beantwoording hypotheses en onderzoeksvraag .....	21
6.2 Correlaties .....	22
6.3 Beperkingen en ideeën voor toekomstig onderzoek.....	23
6.4 Implicaties.....	25
<b>7. Literatuurlijst.....</b>	<b>26</b>
<b>8. Bijlagen .....</b>	<b>31</b>
Bijlage 1. Materiaal experiment.....	31
Bijlage 2. Vragenlijsten indicatoren.....	32
1.1 Vragenlijst geslaagdheid van het gesprek (Kootstra, 2021) .....	32
1.2 Vragenlijst geslaagdheid van de taak (Messner, 2015).....	32
1.3 Vragenlijst sympathie (Reysen, 2015).....	32
1.4 Vragenlijst prosociaal gedrag (Capara et al., 2005).....	33
1.5 Vragenlijst ervaren van gedeeld begrip (Burtscher, 2019) .....	33
Bijlage 3. Informed Consent Formulier.....	34
Bijlage 4. Informatiemail.....	36
Bijlage 5. Instructiemail .....	37
Bijlage 6. Testleider formulier.....	38
Bijlage 7. Checklist Ethische Toetsing .....	40

## 2. Introductie

Door de maatregelen van de Covid-19 pandemie in 2020 was men genoodzaakt om communicatie voor een groot deel te laten verlopen via online platforms. Communicatie via online platforms wordt ook wel ‘computer mediated communication’ genoemd (Romiszowski & Mason, 2003). De toename in communiceren via online platforms resulteerde in het automatiseren van processen in een hoog tempo tegen relatief lage kosten dankzij de toename in digitale mogelijkheden. Kortom, de pandemie bracht op het gebied van digitalisering voordelen met zich mee en diverse media zullen in het bedrijfsleven en in het onderwijs blijvend worden ingezet (Half, 2020).

De toename in online (video)communicatie veroorzaakt andere uitkomsten op communicatief gebied (De’ et al., 2020). De communicatie wordt op diverse manieren beïnvloed, onder andere doordat de gebruikers zelf de instellingen (bijvoorbeeld het gebruik van de camera) bepalen en de gebruiker ook in staat is om zichzelf niet zichtbaar te maken voor de andere gebruiker (Lapidot-Lefler 2012). Wanneer de persoon waarmee je communiceert niet zichtbaar is, heb je minder kanalen tot je beschikking om erachter te komen hoe diegene het gesprek ervaart (Bruce, 1996). Dit is onder andere terug te zien in het fenomeen ‘backchanneling’. Backchanneling, het geven van een bevestiging en het tonen van interesse tijdens een interactie, is van grote invloed op de gesprekservaring (Fusaroli, 2017). Hoewel het gebruik van backchannels vaak subtiel is, blijkt uit onderzoek dat deze signalen dienen als bewijs om wederzijds begrip over te brengen. Wanneer deze signalen ontbreken kan dit het gezamenlijke proces beïnvloeden (Clark & Krych, 2004).

In deze studie zal de invloed van zichtbaarheid en het gebruik van vocale backchannels tussen gesprekspartners op het communicatief succes in een digitale situatie onderzocht worden. Om dit communicatief succes te meten zijn er verschillende indicatoren verzameld. Deze indicatoren zullen nader gespecificeerd worden.

### 3. Theoretische inbedding

In dit hoofdstuk zullen de volgende aspecten worden toegelicht aan de hand van beschikbare literatuur: wat is (video)communicatie? Wat is de rol van zichtbaarheid en backchanneling in communicatie tussen gesprekspartners?

#### 3.1 (Video)communicatie

Uit onderzoek van Klein et al. (2010) blijkt dat de term ‘communicatie’ als volgt kan worden gedefinieerd: een gezamenlijke actie tussen gesprekspartners met het doel om de ander te begrijpen en zelf begrepen te worden. Clark en Brennan (1991) concludeerden dat er tijdens de conversatie ‘common ground’ ontstaat tussen de gesprekspartners, door vast te stellen of de ander begrepen heeft wat er gezegd is. De mate van common ground die ontstaat tijdens een conversatie zal ook de effectiviteit van het gesprek beïnvloeden. Er is sprake van effectieve communicatie wanneer er een link gecreëerd wordt tussen de zender en ontvanger (Klein et al., 2010). Deze link zal ontstaan wanneer de gesprekspartners zich aanpassen aan elkaar, met als gevolg dat het gesprek als meer succesvol ervaren kan worden. Dit wordt ook wel de gesprekservaring genoemd (Klein et al., 2010).

De gevolgen van effectieve communicatie kunnen gekoppeld worden aan de ‘Communication Accommodation Theory’, ontwikkeld door Howard Giles (Giles et al., 1987). Giles stelt dat gesprekspartners zich in bepaalde mate aan elkaar accommoderen met betrekking tot hun manier van communiceren en/of taalgebruik (Giles et al., 1987). Accommoderen wil zeggen dat het taalgedrag meer (divergent) of minder (convergent) gaat lijken op het gedrag van de gesprekspartner. Accommoderen in een gesprek wordt gezien als doelgericht en strategisch gedrag en heeft invloed op verschillende communicatieve en linguïstische niveaus als stiltes, snelheid van communicatie, accenten, gebruik van woorden en taalkeuze (Giles en Powesland, 1975). De mate van accommoderen hangt samen met de mate waarin er sympathie of solidariteit uitgedrukt wordt, de mate waarin de interactie efficiëntere communicatie als doel heeft en de mate waarin er sociale goedkeuring vereist wordt (Chen en Cegala, 1994). Kortom, het communicatief succes hangt sterk samen met het accommodatie proces.

In welke mate er geaccommodeerd kan worden tussen gesprekspartners hangt ook af van de rijkheid en de inhoud van de communicatie (Daft en Lengel, 1986). De mate van rijkheid wordt volgens de ‘Media Richness Theory’ van Daft en Lengel (1986) ingedeeld in vormen van media, welke verwijzen naar de hoeveelheid informatie die op een bepaald moment wordt verzonden (Ishii et al., 2019). In de ‘Media Richness Theory’ wordt er onderscheid gemaakt in

media waarbij de hoeveelheid non-verbale en verbale signalen verschillen (Ishii et al., 2019). Volgens Daft en Lengel (1986) worden videogesprekken beschouwd als een rijk medium omdat er direct feedback aangeboden kan worden, non-verbale signalen zichtbaar zijn en videogesprekken zijn persoonlijker dan bijvoorbeeld e-mails en tekstberichten. Toch zijn er ook enigszins beperkingen aanwezig tijdens videogesprekken. Een studie van Hassell en Cotton (2017) toont aan dat er tijdens videogesprekken grotere ontevredenheid ontstaat, het vertrouwen in wederzijds begrip minder is en het gesprek gaande houden meer moeite kost in vergelijking met offlinegesprekken. Hassell en Cotton hebben dit onderzocht door de deelnemers met elkaar in gesprek te laten gaan over de kandidaten voor een internationaal programma om te bepalen welke kandidaat er toegelaten zou worden. Deze interactie vond plaats in een online en offline omgeving. Vervolgens hebben ze een online enquête ingevuld over percepties en ervaringen van de sollicitaties. Tijdens de interactie werden de deelnemers beoordeeld in prestaties, tijd, deelname en tevredenheid. Hieruit bleek dat de teamprestatie omlaagging wanneer deelnemers zichzelf als onderdeel van het virtuele team zagen (Hassell & Cotton, 2017). Deze studie suggereert dat communicatie via videogesprekken minder productief verloopt dan tijdens offlinegesprekken.

### 3.2 Zichtbaarheid

Tijdens videocommunicatie is het mogelijk om de camera uit te zetten. Echter zullen er dan geen non-verbale signalen worden waargenomen door de gesprekspartner, terwijl non-verbale signalen de mate van gezamenlijke betekenis juist kunnen versterken of verzwakken (Ishii et al., 2019). Door het actief observeren van non-verbale signalen als gezichtsuitdrukkingen en knikken kan de spreker de duur van de beurt reguleren en tevens ook het doel of mate van begrip van de ander beter interpreteren (Bruce, 1996). Daarnaast speelt oogcontact een belangrijke rol in het beoordelen van de gesprekservaring. Zo bleek uit onderzoek van Lapidot-Lefler et al. (2012) dat gebrek aan oogcontact de belangrijkste indicator was voor het ervaren van negatieve effecten in de online omgeving. Met negatieve effecten worden gerapporteerde gevoelens van dreigingen en flaming incidenten bedoeld. Flaming is het plaatsen van berichten op het internet die bedreigend en aanvallend zijn. In het experiment van Lapidot et al. (2012) kregen deelnemers een dilemma voorgelegd waarover ze moesten debatteren in een online omgeving (Lapidot-Lefler & Barak, 2012). Er werden drie variabelen gemanipuleerd: anoniem/niet anoniem, zichtbaarheid/onzichtbaarheid en oogcontact/geen oogcontact. De variabele anonimiteit werd gewaarborgd door in de anonieme conditie de

deelnemers aan elkaar voor te stellen zonder enige identificatie. In de niet- anonieme conditie daarentegen kregen de deelnemers op voorhand persoonlijke informatie overhandigd van de andere deelnemers. Zichtbaarheid werd in dit onderzoek gezien als de mogelijkheid om het bovenlichaam in een zijdelingse houding te kunnen zien en de onzichtbare conditie werd gehandhaafd door de camera uit te schakelen. Als laatste werd de variabele oogcontact gemeten door een camera op ooghoogte te monteren op het computerscherm en wederom kon er geen oogcontact worden gemaakt wanneer deze camera was uitgeschakeld. Wanneer het mogelijk was om oogcontact te maken, ervoeren de deelnemers minder angstgevoelens dan wanneer er geen oogcontact was toegestaan, mede doordat oogcontact het gesprek persoonlijker maakt (Lapidot-Lefler & Barak, 2012).

Daarnaast hebben Brennan et al. (2015) het effect van zichtbaarheid onderzocht tussen vrienden en niet-vrienden en de afhankelijke variabele samenwerkingsefficiëntie gemeten. Dit is onderzocht door de efficiëntie van de samenwerking te vergelijken met een prestatiemodel op optimaal individueel niveau van dezelfde populatie middels een cognitieve taak met vier condities: een vriend of een onbekende en een zichtbare conditie of een conditie waarin ze gescheiden zijn door een scheidingswand. Er werd een sterk interactie-effect gevonden tussen zichtbaarheid en vriendschap. De conditie waarin de deelnemers gescheiden werden door een wand verminderde de samenwerkingsefficiëntie van vrienden en niet-vrienden tot een vergelijkbaar niveau, terwijl de samenwerking efficiënter verliep tussen vrienden vergeleken met niet-vrienden wanneer ze wel in staat waren elkaar te zien. Deze bevinding impliceert dat de zichtbaarheid een belangrijke rol speelt rondom het samenwerkingssucces van vrienden (Brennan et al., 2015).

Uit bovenstaande onderzoeken kan worden afgeleid dat de ervaring van een gesprek als minder positief ervaren kan worden in een niet-zichtbare conditie. Ook stelt een niet-zichtbare conditie de gesprekspartner niet in staat non-verbale houdingen of imitaties te interpreteren en kopiëren. Een studie van van Baaren et al. (2003) concludeert dat wanneer de deelnemers in staat zijn om elkaars lichaamsuitingen te observeren en na te bootsen, meer prosociaal gedrag werd vertoond dan in een niet-naboots conditie (van Baaren et al., 2003). In de ‘naboots’ conditie werd in een restaurant de bestelling herhaald door de serveerster en in de ‘niet-naboots’ conditie maakte de serveerster alleen duidelijk dat ze de bestelling begreep. Er werd een significant verschil gevonden in de hoeveelheid fooi die de serveerster kreeg van haar klanten wanneer ze haar klanten imiteerde ten opzichte van wanneer ze dit niet deed (van Baaren et al., 2003). Daarbij toont de studie van Anderson et al. (1997) aan dat in de niet-zichtbare conditie non-verbale uitingen werden vertaald in verbale uitingen waardoor de gesprekken van langere

duur waren. Dit hebben de onderzoekers getest met een gezamenlijke probleem-oplossingstaak op verschillende online platformen (Anderson et al., 1997).

In tegenstelling tot bovenstaande studies toonde een studie van Doherty-Sneddon et al. (1997) onverwachte resultaten. Zij onderzochten de efficiëntie van de communicatie door oogcontact te manipuleren. Deelnemers moesten een schriftelijke taak uitvoeren waarbij de deelnemers in de ene conditie zichtbaar waren en in de andere conditie onzichtbaar. Uit dit onderzoek kwam dat de communicatie efficiënter verliep in de niet-zichtbare conditie. Dit werd verklaard doordat een deel van de tijd werd besteed om naar elkaars gezicht te kijken en er meer gebruik werd gemaakt van opvolwoorden (Doherty-Sneddon et al., 1997). Echter zijn er ook onderzoeken uitgevoerd waaruit geen verschil is ondervonden met betrekking tot de gesprekservaring in online communicatie in vergelijking met fysieke communicatie (Rutter et al., 1981; Sellen, 1995). Desalniettemin zijn deze studies relatief oud en hebben er veel veranderingen plaats gevonden op het gebied van video-gemedieerde communicatie. De meeste studies tonen dat er een verband is tussen niet-zichtbare condities en een minder winstgevend gesprek (Lapidot-Lefler & Barak, 2012; Brennan et al., 2015; van Baaren et al., 2003). Om deze studies aan te vullen danwel te ontcrachten is er ruimte om deze factoren verder te onderzoeken.

### 3.3 Backchanneling

Naast zichtbaarheid heeft ook het gebruik van backchannels invloed op de gesprekservaring. Backchannels zijn zowel vocale als non-vocale uitingen en vormen een respons op de gesprekspartner als: knikken, knippen en woorden als: ‘uh-huh’, ‘yeah’ en ‘okay’. Dit soort feedbackberichten worden door Yngve (1970) met de overkoepelende term ‘backchannels’ aangeduid (Heinz, 2003). Backchannels worden vaak gebruikt ter bevestiging, om begrip over te brengen en interesse te tonen richting de spreker. Ook het onderhouden en voorzetten van een gesprek is mogelijk door het gebruik van backchannels (Bangerter & Clark, 2003; Schegloff, 1982; Fusaroli et al., 2016). Ondanks dat deze signalen vaak subtiel zijn en automatisch worden gebruikt, wijst uit onderzoek dat deze signalen een groot effect kunnen hebben op de gesprekservaring. Wanneer backchannels ontbreken kan dit een nadelig gevolg hebben op de communicatiewijze (Clark & Krych, 2004). Dit blijkt onder andere uit onderzoek van Clark en Krych (2004), waarin groepen op instructie van directors 10 lego modellen in elkaar moesten zetten middels een director matcher task. In de ene conditie konden de directors de werkruimte van de bouwers wel zien, in de andere conditie konden ze dat niet en in de derde groep gaven ze instructies via een geluidsband. Wanneer de directors de werkruimte niet



konden zien waren de uitvoerders veel langzamer en wanneer de instructies werden opgenomen werden er meer fouten gemaakt. In de zichtbare werkruimte verliep het in elkaar zetten veel soepeler door de blokken gezamenlijk neer te zetten en uit te stallen. Doordat de director en bouwers elkaar konden zien was het mogelijk om met het hoofd te knikken en te schudden waardoor de aanwijzingen ook explicieter geuit konden worden. (Clark & Krych, 2004). Hieruit blijkt dat backchanneling en zichtbaarheid direct met elkaar samenhangen.

Voor een succesvol gesprek is de aanwezigheid van backchannels essentieel. Dit kan verklaard worden door het coöperatieve principe van Grice dat gericht is op samenwerking. Dit principe is gebaseerd op een algemeen principe van bewuste uitwisselingen en omvat het idee dat gespreksuitwisselingen bedoeld zijn als coöperatieve inspanningen (Davies, 2007; Heinz, 2003). Uit onderzoek van Yngve (1970) blijkt dat accurate backchannels nog belangrijker zijn als respons tijdens een (niet-zichtbaar) telefoongesprek dan tijdens een zichtbare conversatie, omdat non-verbale signalen en elementen zoals klemtoon, spreekritme en intonatie dan wegvallen (Heinz, 2003). Als aanvulling op deze bevinding stelt Boyle et al. (1994) dat wanneer de partners elkaar kunnen zien de gesprekken leiden tot betere informatieoverdracht en de efficiëntie op communicatief gebied groter is dan in de niet-zichtbare conditie. Dit is onderzocht middels het verbaal oplossen van een koppel taak in condities waarin ze elkaar wel en niet zagen. De gesprekken in de niet-zichtbare conditie waren formeler en om tot een succesvol resultaat te komen waren er meer woorden nodig dan in de zichtbare conditie. Wanneer de gesprekspartners elkaar zien kost het dus minder tijd om informatie over te brengen (Boyle et al., 1994).

Verder is het belangrijk om ervoor te zorgen dat niet alleen informatieve essentiële elementen worden overgedragen. Als backchannels namelijk niet worden toegelaten, zullen sociale aspecten hier ernstig onder lijden (Kjellmer, 2009). Een teken van begrip, instemming of een bevestiging tonen positieve effecten op de interactie tussen gesprekspartners en kunnen ervoor zorgen dat de gesprekspartners elkaar sympathieker zullen vinden (Kjellmer, 2009).

### 3.4 Het huidige onderzoek

Bovenstaande studies tonen uiteenlopende resultaten over de effectiviteit van zichtbaarheid en het effect van backchannels, en dient verder onderzocht te worden. De beschreven studies tonen dat face-to-face interacties niet alleen erg verschillen van gesprekken via een online omgeving, maar suggereren ook dat het wel of niet zichtbaar zijn of het gebruik van backchannels een impact kan hebben op de gesprekservaring. Het doel van deze

kwantitatieve studie is om meer inzicht te krijgen in de rol van zichtbaarheid én vocale backchannels tijdens een online interactie. De waarde van dit onderzoek is dat het laat zien welke effecten er optreden tijdens een online interactie wanneer de variabelen zichtbaarheid en vocale backchannels samen onderzocht worden. De onderzoeksvraag van deze studie luidt daarom als volgt:

*“In welke mate hebben zichtbaarheid en de aanwezigheid van vocale backchannels invloed op de gesprekservaring in online communicatie via Zoom?”*

Om deze onderzoeksvraag te bestuderen hebben de participanten tijdens een interactie via Zoom een ‘zoek de verschillen taak’ uitgevoerd met een confederate. Een confederate is een persoon die als manipulator een gesprek voert, terwijl de gesprekspartner zich hier niet van bewust is. De confederate bevond zich telkens in verschillende condities en heeft de variabelen zichtbaarheid en backchanneling gemanipuleerd om het effect van deze variabelen te kunnen testen en meten.

Uit eerdere onderzoeken die bescheven staan in hoofdstuk 3.2 en 3.3 blijkt dat zichtbaarheid en backchanneling een rol spelen in het communicatie proces en op basis daarvan zijn onderstaande hypothesen opgesteld. Deze hypothesen gaan over het effect van zichtbaarheid op de gesprekservaring, het effect van vocale backchannels op de gesprekservaring en een interactie-effect tussen de variabelen zichtbaarheid en vocale backchannels.

**Hypothese 1:** Zichtbaarheid heeft (onafhankelijk van de variabele vocale backchanneling) een positief effect op de gesprekservaring.

**Hypothese 2:** Vocale backchannels hebben (onafhankelijk van de variabele zichtbaarheid) een positief effect op de gesprekservaring.

**Hypothese 3:** Het effect van vocale backchannels is verschillend voor de condities waarin gesprekspartners in de ene conditie zichtbaar zijn en in de andere conditie niet-zichtbaar zijn. Wanneer je elkaar niet kunt zien is het belang van backchanneling groter.

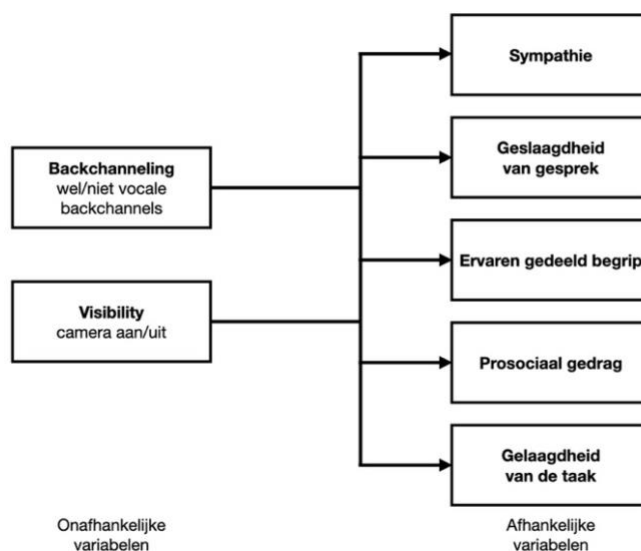
Dit experimentele onderzoek zal bovenstaande hypothesen bevestigen of ontkrachten.

## 4. Methodologie

### 4.1 Onderzoeksontwerp

Deze studie bestaat uit een experimenteel onderzoek waarbij er gebruik is gemaakt van een 2 x 2 tussenproefpersoon onderzoeksontwerp. De data is verzameld in verschillende groepen met twee onafhankelijke variabelen, namelijk: zichtbaarheid (zichtbaar en niet zichtbaar) en backchanneling (vocale backchannels en geen vocale backchannels). Het onderzoek bestond uit vier condities. In de eerste conditie heeft de confederate gebruik gemaakt van vocale backchannels en stond de camera aan (A). In de tweede conditie heeft de confederate geen vocale backchannels gebruikt en stond de camera aan (B). In de derde conditie heeft de confederate vocale backchannels toegepast en stond de camera uit (C) en in de vierde conditie heeft de confederate geen gebruik gemaakt van vocale backchannels en stond de camera uit (D). Om de afhankelijke variabele ‘gesprekservaring’ te meten zijn de volgende variabelen verwerkt in een vragenlijst: geslaagdheid van het gesprek, geslaagdheid van de taak, sympathie, prosociaal gedrag en ervaren van gedeeld begrip (figuur 1). Deze variabelen zijn meetbaar gemaakt middels een Likertschaal. De vragenlijst is aan het einde van het gesprek ingevuld door de participanten. Tot slot zijn er ook correlaties gemeten tussen bovenstaande indicatoren om te kijken in hoeverre twee variabelen elkaar beïnvloeden.

*Figuur 1: conceptueel model van het onderzoeksontwerp*



## 4.2 Proefpersonen

De proefpersonen voor het experiment bestonden uit studenten tussen de 19 en 30 jaar met een Nederlandse afkomst en Nederlands als moedertaal, om ervoor te zorgen dat eventuele verschillen in taalvaardigheid tussen de proefpersonen geen onverhoopte invloed op de resultaten zouden hebben. In totaal hebben er 40 participanten deelgenomen aan dit onderzoek, waarvan 27 vrouwen en 13 mannen. Van alle participanten hebben 3 personen MBO afgerond als hoogst genoten opleiding, 16 personen HBO en 21 personen WO. De participanten zijn ingedeeld in de condities op basis van inschrijf momenten. Zie tabel 1 voor de verdeling van de achtergrondvariabelen over de vier condities (camera aan – wel vocale backchannels, camera aan – geen vocale backchannels, camera uit – wel vocale backchannels, camera uit – geen vocale backchannels).

De participanten kregen voorafgaand aan het experiment een participantnummer toegewezen dat ze moesten invullen in het informed consent-formulier. Om te testen of de kenmerken (geslacht en opleidingsniveau) gelijk verdeeld waren over de vier condities, is er een chi-kwadraattoets uitgevoerd. Geslacht ( $\chi^2(3) = .78; p = .854$ ) en opleidingsniveau ( $\chi^2(6) = 6.17; p = .404$ ) waren beide gelijk verdeeld over de groepen deelnemers. Een eenzijdige ANOVA toonde aan dat leeftijd ( $F(3, 36) < 1, p = .530$ ) gelijk verdeeld was over de groepen. Verder gaven de participanten aan te beschikken over een stabiele internetverbinding en een werkende microfoon en camera op hun laptop. Dit waren voorwaarden om deel te kunnen nemen aangezien het experiment plaatsvond in een online omgeving, namelijk via het platform Zoom.

Het experiment is uitgevoerd door vier confederates: vier vrouwelijke studenten uit dezelfde populatie als de populatie van de proefpersonen. De confederates waren in elke conditie aanwezig om de manipulatie volgens de gegeven conditie uit te voeren, hiervoor is gekozen om bias van de confederates te voorkomen. De deelnemers en de confederates waren onbekenden van elkaar, zodat het onderzoek volledig valide uitgevoerd is. De confederate (incognito student) heeft de gezamenlijke ‘zoek de verschillen taak’ per proefpersoon uitgevoerd.

**Tabel 1.** Verdeling van achtergrondkenmerken (d.w.z. leeftijd, geslacht en opleidingsniveau) tussen de experimentele groepen.

	<b>Conditie 1</b>	<b>Conditie 2</b>	<b>Conditie 3</b>	<b>Conditie 4</b>
	<b>N= 11</b>	<b>N= 10</b>	<b>N= 9</b>	<b>N= 10</b>
	<b>Frequenties</b>	<b>Frequenties</b>	<b>Frequenties</b>	<b>Frequenties</b>
	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>	<b>(%)</b>
<b>Leeftijd</b>	22.64 (1.12)	21.90 (1.66)	22.78 (1.48)	23.20 (3.08)
<b>Geslacht</b>				
Man	3 (27.3%)	3 (30%)	4 (44.4%)	3 (30%)
Vrouw	8 (72.7%)	7 (70%)	5 (55.6%)	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 (9.1%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (20%)
HBO	3 (27.3%)	5 (50%)	3 (33.3%)	5 (50%)
Universiteit	7 (63.6%)	5 (50%)	6 (66.7%)	3 (30%)
Geen	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)

### 4.3 Materiaal

#### Stimulus

Het materiaal voor het experiment bestond uit één afbeelding afkomstig van de website: <https://www.phon.ucl.ac.uk/project/kidLUCID/diapix.php>. Zie bijlage 1 voor de gebruikte afbeelding. De tool ‘Diapix’ is een collectie plaatjes die specifiek zijn ontworpen voor onderzoek naar interactie tussen personen. De afbeeldingen die de participant en de confederate te zien kregen zijn verschillend van elkaar. De verschillen bestonden uit weglatingen van objecten, het toevoegen van extra objecten, kleuraanpassingen en de locatie van de elementen op de afbeelding. Op voorhand had de participant één van de twee afbeeldingen (afbeelding a) tot zijn beschikking. De andere afbeelding was beschikbaar voor de confederate (afbeelding b). De afbeeldingen waren voor beide zichtbaar op een andere device, zodat de gezichten in de zichtbare conditie duidelijk in beeld waren.

#### 4.4 Instrumentatie

Wanneer het zoomgesprek had plaatsgevonden, moest de participant direct na het gesprek een vragenlijst invullen om de afhankelijke gesprekservaring-variabelen te meten. De betrouwbaarheid van de vragenlijsten is gemeten met een Cronbach's  $\alpha$  analyse voor elke afzonderlijke variabele.

De afhankelijke variabele '**geslaagdheid van het gesprek**' werd gemeten aan de hand van de schaal voor 'Waargenomen communicatief succes' van de Bachelorkring, omgezet naar de Nederlandse taal (Kootstra, 2021). De vragenlijst bevat zes vragen en is gemeten op een vijf-punt Likert schaal met aan de ene kant 'helemaal mee oneens' en aan de andere kant 'helemaal mee eens'. 'Het gesprek met deze persoon verliep vlot' en 'Ik was in staat om de andere persoon te helpen wanneer diegene vastliep' zijn voorbeelden van vragen afkomstig uit deze vragenlijst. De betrouwbaarheid van de vragenlijst was acceptabel ( $\alpha = .79$ ).

De afhankelijke variabele '**geslaagdheid van de taak**' werd gemeten aan de hand van vijf vragen met de vragenlijst voor 'Waargenomen succes van taak' van Messner (2015), vertaald naar het Nederlands. Ook deze schaal bestaat uit 'helemaal mee oneens - helemaal mee eens' en is gemeten op een vijf-punt Likert schaal. Een paar vragen afkomstig uit deze vragenlijst zijn als volgt: 'We zijn minstens even efficiënt als wanneer ik met mensen die ik ken samenwerk' en 'We zijn minstens even effectief als wanneer ik met mensen die ik ken communiceer'. De oorspronkelijke vragen waren als volgt: 'We zijn minstens even effectief als wanneer ik in mijn eigen taal communiceer' en 'We zijn minstens even efficiënt als wanneer ik in mijn eigen taal samenwerk'. Deze vragen zijn aangepast omdat in dit experiment de deelnemers allen in dezelfde taal communiceren en deze vragen niet relevant waren in de context van dit onderzoek. De betrouwbaarheid van de vijf items op de schaal was acceptabel ( $\alpha = .77$ ).

Om de indicator '**sympathie**' te meten is de vertaalde versie van de Likeability Scale van Reysen (2015) toegepast. Deze vragenlijst is voorzien van tien vragen en bestaat uit een zeven-punt Likert schaal, bestaande uit 'helemaal mee oneens - helemaal mee eens'. Enkele vragen uit deze vragenlijst zijn: 'Deze persoon is vriendelijk' en 'Ik zou deze persoon om advies vragen'. De betrouwbaarheid van deze items was adequaat ( $\alpha = .93$ ).

De indicator '**prosociaal gedrag**' is gemeten door een aangepaste versie van de 'Prosocialness for adults'-schaal van Caprara et al. (2005). De inhoud van de vragenlijst betreft zestien vragen gemeten op een vijf-punt Likertschaal. De antwoorden liggen tussen 'helemaal

mee oneens' en 'helemaal mee eens'. Vragen afkomstig uit de vragenlijst zijn als volgt: 'Ik denk dat deze persoon probeert om anderen te helpen' en 'Ik denk dat deze persoon tijd spendeert met vrienden die zich eenzaam voelen'. De betrouwbaarheid van de vragenlijst was adequaat ( $\alpha = .88$ ).

De laatste indicator '**ervaren gedeeld begrip**' wordt gemeten aan de hand van de PMU-scale van Burtscher et al. (2019). Omdat de taak en de 'relatie' tussen de personen die op dat moment een team vormen (confederate en proefpersoon) kort is, zijn niet alle vragen van toepassing en zijn er vragen weggelaten. Deze vragenlijst is voorzien van vijf vragen en bestaat uit een zeven-punt Likert schaal, bestaande uit de meetniveaus 'helemaal mee oneens - helemaal mee eens'. Onderstaand twee vragen die deze indicator onder andere zullen meten: 'We hebben een goed beeld van elkaars vaardigheden in deze taak' en 'Ik had het idee dat ik de ander begreep wanneer diegene aan het woord was'. De betrouwbaarheid van de items in de vragenlijst was acceptabel ( $\alpha = .79$ ). De vragen inclusief de Likert schalen en items zijn te vinden in bijlage 2.

#### 4.5 Procedure

De participanten die hebben aangegeven deel te willen nemen aan dit wetenschappelijk onderzoek hebben hiervoor een uitnodiging uitvangen. De mensen die bereid waren deel te nemen hebben ter opvolging een officieel verzoek tot deelname en een informatiebrief ontvangen. De informatiebrief bevatte informatie over het doel van het onderzoek, de onderzoeksopzet, wat er van de deelnemer verwacht wordt, en informatie over de vertrouwelijkheid van de gegevens. De informatiebrief bevatte een link naar het informed consent- formulier. Wanneer mensen nog steeds bereid waren deel te nemen, moesten zij dit formulier ondertekenen ter akkoord. Zie bijlage 3 en 4 voor het informed consent-formulier en de informatie mail.

De participanten hebben voorafgaand aan de onderzoekstaak een e-mail ontvangen met daarin alle instructies die voor de interactie met de confederate doorgelezen diende te worden (bijlage 5). Ook was de e-mail voorzien van de afbeelding die op voorhand mocht worden bekeken zonder dat de participanten wisten wat de taak was gedurende het gesprek met de confederate. De participanten kregen tijdens het gesprek als doel mee om zoveel mogelijk verschillen te vinden tussen de afbeeldingen samen met de andere participant, middels Nederlandse communicatie. De participanten konden zichzelf op een geschikte datum inschrijven, en het gesprek vond plaats via het online platform Zoom.

De onafhankelijke variabele backchanneling is gemanipuleerd door het wel of niet uitspreken van vocale backchannels. Wanneer vocale backchannels niet uitgesproken mochten worden gedurende de interactie, heeft de confederate de woorden ‘uh-huh’, ‘okay’ niet uitgesproken en is er geen bevestiging gegeven door de confederate wanneer de gesprekspartner een verschil aanwees gedurende de ‘zoek de verschillen taak’. Er is bewust gekozen om alleen op vocal backchannels te focussen, omdat deze in alle vier de condities gemanipuleerd kunnen worden.

De onafhankelijke variabele zichtbaarheid is gemanipuleerd door de camera in de ene conditie uit te zetten, zodat de gesprekspartners elkaar niet kunnen zien tijdens de interactie. In de andere conditie stond de camera aan waardoor de gesprekspartners zichtbaar waren voor elkaar. Tijdens het gesprek via Zoom werden de condities camera aan/uit en de aanwezigheid of afwezigheid van vocale backchannels door de testleider geëvalueerd in een testleider formulier (bijlage 6). Ook de introductie, het bijhouden van de tijd, het aanmaken van break-outrooms en een afsluiting is door de testleider gefaciliteerd.

Gedurende de interactie hebben de participant en de confederate samen de verschillen geïdentificeerd. Tijdens het gesprek mochten de participanten de afbeelding erbij houden, maar op een ander device zodat de participanten duidelijk zichtbaar waren voor elkaar en de afbeelding geen belemmering werd voor het zichtbaar zijn van de participanten. In de zichtbare conditie werden non-vocale backchannels als knikken, schudden etc. wel toegelaten, om het gesprek verder zo natuurlijk mogelijk te laten verlopen. Na exact vijf minuten werd zowel de participant als de confederate in een break-out room geplaatst. Er is voor vijf minuten gekozen, omdat het mijns inziens gemakkelijker is om mensen voor dit tijdslimiet te werven dan wanneer de taak langer dan vijf minuten zou duren. De participant werd verzocht om de vragenlijst direct in te vullen, zodat het gesprek nog vers in het geheugen stond en de vragen op een betrouwbare manier beantwoord werden. Het invullen van de vragenlijst duurde gemiddeld 3 tot 4 minuten. Achteraf ontvingen de participanten een email als dank voor hun deelname en kregen ze het uiteindelijke doel van het experiment te horen.

#### 4.6 Statistische toetsing

De gegevens van het experiment zijn geanalyseerd aan de hand van een 2 x 2 ANOVA between-subjects design om het effect van vocale backchannels en de zichtbaarheid van de gesprekspartner op de indicatoren: geslaagdheid van het gesprek en de taak, sympathie, prosociaal gedrag en ervaren van gedeeld begrip te meten. De indicatoren werden los van elkaar gemeten, dus vijf afzonderlijke twee-weg ANOVA's werden uitgevoerd per afhankelijke



variabele, waarvan de resultaten in de volgende sectie besproken zullen worden. Voor een overzichtelijke weergave van de beschrijvende statistieken van dit experiment, zie tabel 2.

## 5. Resultaten

**Tabel 2.** Beschrijvende statistieken van het experiment, per conditie.

	<b>Conditie 1:</b> Camera aan/ wel vocale backchannels <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 2:</b> Camera aan/ geen vocale backchannels <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 3:</b> Camera uit/ wel vocale backchannels <i>M (SD)</i>	<b>Conditie 4:</b> Camera uit/ geen vocale backchannels <i>M (SD)</i>
Geslaagdheid van de taak	4.00 (0.59)	3.70 (0.58)	4.18 (0.80)	3.54 (0.63)
Geslaagdheid van het gesprek	4.44 (0.34)	4.35 (0.60)	4.57 (0.51)	4.47 (0.41)
Sympathie	5.05 (0.35)	5.15 (0.88)	4.98 (0.82)	4.78 (0.93)
Prosociaal gedrag	3.86 (0.19)	3.61 (0.55)	3.54 (0.41)	3.69 (0.36)
Aantal gevonden verschillen	7.55 (0.93)	8.10 (1.37)	8.78 (1.20)	7.40 (1.71)

### 5.1 Tweewegs-variantieanalyse (ANOVA)

#### Geslaagdheid van de taak

Een twee-weg ANOVA met zichtbaarheid en vocale backchannels als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op ingeschatte geslaagdheid van de taak ( $F(1, 36) = .002, p = .966$ ). Het gebruik van vocale backchannels op de ingeschatte geslaagdheid van de taak toonde wel een significant hoofdeffect ( $F(1, 36) = 5.19, p = .029$ ). Dit betekent dat wanneer de confederate wel gebruik maakte van vocale backchannels in het experiment ( $M = 4.09, SD = .15$ ) de deelnemers de geslaagdheid van de taak hoger beoordeelden dan wanneer de confederate geen gebruik maakte van vocale backchannels ( $M = 3.62, SD = .15$ ). Verder is er geen significant interactie-effect tussen zichtbaarheid en vocale backchannels ( $F(1, 36) = .67, p = .417$ ).

### **Geslaagdheid van het gesprek**

Een twee-weg ANOVA toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op de waargenomen geslaagdheid van het gesprek ( $F(1, 36) = .71, p = .404$ ). Ook is er geen significant hoofdeffect van het gebruik van vocale backchannels op de waargenomen geslaagdheid van het gesprek gevonden ( $F(1, 36) = .44, p = .512$ ), en geen significant interactie-effect tussen zichtbaarheid en vocale backchannels ( $F(1, 36) = .004, p = .952$ ).

### **Sympathie**

Een twee-weg ANOVA met zichtbaarheid en vocale backchannels als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op sympathie ( $F(1, 36) = .80, p = .377$ ) en het gebruik van vocale backchannels op sympathie toonde ook geen significant hoofdeffect ( $F(1, 36) = .036, p = .850$ ). Verder is er geen significant interactie-effect tussen zichtbaarheid en vocale backchannels ( $F(1, 36) = .38, p = .540$ ).

### **Prosociaal gedrag**

Een twee-weg ANOVA met zichtbaarheid en vocale backchannels als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op sociaal gedrag ( $F(1, 36) = .90, p = .350$ ) en het gebruik van vocale backchannels op sociaal gedrag toonde ook geen significant hoofdeffect ( $F(1, 36) = .14, p = .709$ ). Verder is er geen significant interactie-effect tussen zichtbaarheid en vocale backchannels ( $F(1, 36) = 2.57, p = .118$ ).

### **Ervaren gedeeld begrip**

Een twee-weg ANOVA met zichtbaarheid en vocale backchannels als factoren toonde geen significant hoofdeffect van zichtbaarheid op het ervaren gedeeld begrip ( $F(1, 36) = .73, p = .398$ ) en het gebruik van vocale backchannels op het ervaren gedeeld begrip toonde ook geen significant hoofdeffect ( $F(1, 36) = .14, p = .716$ ). Daarnaast is er geen significant interactie-effect aangetoond tussen zichtbaarheid en vocale backchannels ( $F(1, 36) = 2.78, p = .104$ ).

## **5.2 Correlaties**

Pearson's correlaties werden uitgevoerd om te onderzoeken in hoeverre de afhankelijke variabelen met elkaar interacteren of wat de relatie is tussen deze variabelen. Zie tabel 3 voor een overzicht van alle significante en niet-significante correlaties tussen de indicatoren

geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, prosociaal gedrag, ervaren gedeeld begrip en het aantal gevonden verschillen.

**Tabel 3.** Correlaties ( $r$ ) tussen de indicatoren geslaagdheid van de taak, geslaagdheid van het gesprek, sympathie, prosociaal gedrag, ervaren gedeeld begrip en het aantal gevonden verschillen ( $N = 40$ ).

Variabelen	1.	2.	3.	4.	5.	6.
<b>1.Geslaagdheid van de taak</b>	X					
<b>2.Geslaagdheid van het 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.Gevonden verschillen</b>	.368*	.035	-.158	-.176	.181	X

\*  $p < .050$  \*\*  $p < .010$

Tussen de variabelen geslaagdheid van het gesprek en de geslaagdheid van de taak werd een positieve significante relatie gevonden ( $r(40) = .528, p < .001$ ). Het waargenomen succes van de taak werd hoger ingeschat naarmate het communicatieve succes hoger was. Er werd een positieve significante relatie gevonden tussen sympathie en geslaagdheid van het gesprek ( $r(40) = .482, p = .002$ ).

Het succes van de taak werd hoger ingeschat wanneer de participant de conferate hoger beoordeelde op de meetschaal van de indicator sympathie. Prosociaal gedrag en geslaagdheid van het gesprek bleken positief gecorreleerd te zijn ( $r(40) = .519, p < .001$ ). Oftewel, wanneer de participant van mening was dat de gesprekspartner prosociaal gedrag vertoonde, werd het communicatief succes hoger beoordeeld. Bovendien werd er een positieve significante correlatie gevonden tussen prosociaal gedrag en sympathie ( $r(40) = .528, p < .001$ ). Wanneer

de gesprekspartner sympathiek werd beoordeeld betekent dit dat er verwacht wordt dat diegene pro sociaal gedrag vertoont.

Er werd ook een positieve significante correlatie gevonden tussen geslaagdheid van de taak en de ervaring van gedeeld begrip ( $r(40) = .457, p = .003$ ). Dit betekent dat wanneer de taak naar succes uitgevoerd is, het leek of de gesprekspartner de participant beter begreep. Verder bleek de ervaring van gedeeld begrip en de geslaagdheid van het gesprek positief gecorreleerd te zijn ( $r(40) = .421, p = .007$ ). Dus wanneer de participant het waargenomen succes van het gesprek hoog inschat, wordt de ervaring betreft het gedeelde begrip ook hoger ingeschat.

Daarnaast werd er een positief significant effect gevonden tussen de ervaring van het gedeeld begrip en sympathie ( $r(40) = .634, p < .001$ ). Wanneer de participant de confederate hoger beoordeelde op de meetschaal van ervaring van het gedeeld begrip, werd de gesprekspartner ook als meer sympathiek beoordeeld. Ook werd er een positief significant effect gevonden tussen de ervaring van het gedeeld begrip en de indicator pro sociaal gedrag ( $r(40) = .370, p = .019$ ). Wanneer deelnemers dachten dat hun gesprekspartner pro sociaal gedrag vertoonde, werd de ervaring van het gedeelde begrip hoger beoordeeld. Ten slotte correleren het aantal gevonden verschillen en de geslaagdheid van de taak positief met elkaar ( $r(40) = .368, p = .02$ ). Dus hoe meer verschillen er gevonden zijn, hoe geslaagder het gesprek werd beoordeeld.

## 6. Conclusie en discussie

### 6.1 Beantwoording hypotheses en onderzoeksvraag

Het doel van deze studie was het effect van de zichtbaarheid van de gesprekspartner en het gebruik van vocale backchannels op de indicatoren geslaagdheid van het gesprek, geslaagdheid van de taak, sympathie, prosociaal gedrag en ervaring gedeeld begrip te onderzoeken in een online omgeving. Bovenstaande indicatoren zijn meetbaar om het abstracte concept ‘gesprekservaring’ te operationaliseren. In dit hoofdstuk worden op basis van de resultaten in combinatie met de onderzoeksvraag en de hypotheses conclusies getrokken.

**Hypothese 1** beschreef dat zichtbaarheid (onafhankelijk van vocale backchanneling) naar verwachting een positief effect heeft op de gesprekservaring. De verkregen resultaten toonden geen significante effecten om deze hypothese te bevestigen of te ontkrachten. Deze hypothese kan op basis van de huidige gegevens worden verworpen. Wanneer de participanten en de gesprekspartners zichtbaar waren voor elkaar, ervoeren zij geen positievere of negatievere gesprekservaring dan wanneer zij niet zichtbaar waren voor elkaar.

Studies van Rutter et al. (1981) en Sellen (1995) staan in lijn met deze resultaten. In deze studies werd er geen verschil gevonden tussen online communicatie en fysieke communicatie. Deze studies zijn niet recent en er is veel veranderd op het gebied van digitale vaardigheden, dus verder onderzoek moet uitwijzen welke gevolgen zichtbaarheid heeft voor de gesprekservaring. Een recent onderzoek van Brennan et al. (2015) suggereert namelijk dat het samenwerkingsproces succesvoller verliep wanneer de gesprekspartners zichtbaar waren voor elkaar. (Brennan et al., 2015). Ook een onderzoek van Lapidot et al. (2012) staat in lijn met deze bevindingen. Wanneer er oogcontact mogelijk was, werd het gesprek persoonlijker en dit resulteerde in minder angstgevoelens.

Verder zouden vocale backchannels (onafhankelijk van zichtbaarheid) een positief effect hebben op de gesprekservaring volgens **hypothese 2**. Uit het onderzoek blijkt dat wanneer de confederate wel vocale backchannels gebruikte, de participanten de geslaagdheid van de taak significant hoger inschatten dan wanneer er geen vocale backchannels gebruikt werden ( $M = 4.09, SD = .15$ ), ( $M = 3.62, SD = .15$ ). Dit is in overeenstemming met onder andere het onderzoek van Clark en Krych (2004). Dit onderzoek wijst uit dat het taaksucces beter is wanneer backchannels aanwezig zijn, omdat aanwijzingen hierdoor explicieter geuit kunnen worden. (Clark & Krych, 2004). Desalniettemin zijn er geen significante resultaten gevonden op de metingen van de andere indicatoren. Deze indicatoren waren ook maatstaven om de

gesprekservaring te meten en daarom is het belangrijk om kritisch te kijken naar generalisaties betreffende de mate waarin de gesprekservaring wordt beïnvloed door vocale backchannels. Hypothese 2 kan op basis van de huidige gegevens worden bevestigd op een van de indicatoren, namelijk de ingeschatte geslaagdheid van de taak.

**Hypothese 3** beschreef dat het effect van vocale backchannels groter is in de conditie wanneer je elkaar niet ziet. Deze hypothese kan niet bevestigd of ontkracht worden, omdat er op basis van dit onderzoek geen significante effecten gevonden zijn om deze hypothese te bevestigen of ontkrachten. Het interactie-effect trad in dit experiment niet op in de online setting, in tegenstelling tot eerdere bevindingen (Heinz, 2003; Clark & Krych, 2004). Uit onderzoek van Yngve (1970) blijkt dat backchannels tijdens een telefoongesprek zonder beeld nog belangrijker zijn dan tijdens een conversatie waarin je elkaar wel kunt zien (Heinz, 2003).

Samenvattend, luidde de onderzoeksvraag als volgt:

*“In welke mate hebben zichtbaarheid en de aanwezigheid van vocale backchannels invloed op de gesprekservaring in online communicatie via Zoom?”*

Uit dit onderzoek blijkt dat zichtbaarheid geen invloed heeft op de gesprekservaring in een online setting. Daarbij heeft de aanwezigheid van vocale backchannels in dit onderzoek slechts een beperkte invloed op de gesprekservaring: de geslaagdheid van de taak in een online setting. Echter zijn er op de andere indicatoren geen significante resultaten gevonden. Ten slotte is er op basis van deze gegevens geen interactie-effect gevonden tussen de variabelen zichtbaarheid en backchannels. Hieruit kan geconcludeerd worden dat in dit experiment het effect van vocale backchannels niet groter is in de niet-zichtbare conditie.

## 6.2 Correlaties

Tussen de verschillende indicatoren waarmee de afhankelijke variabelen gemeten zijn, zijn verschillende Pearson-correlaties gevonden. Het gedeelde begrip werd hoger ingeschat wanneer het waargenomen succes van de taak ook hoger werd beoordeeld. Dit sluit aan bij de studie van Klein et al. (2010) die suggereert dat communicatie effectiever verloopt wanneer er gezamenlijke betekenis ontstaat tussen de gesprekspartners. Ook correleert de ervaring van het gedeelde begrip positief met het waargenomen succes van het gesprek. Beide correlaties tonen aan dat het communicatief succes en de kwaliteit van het gesprek samenhangt met het ingeschatte gedeelde begrip.

Daarnaast correleren prosociaal gedrag en sympathie positief met elkaar. Wanneer de gesprekspartner behulpzaam en meelevend werd ingeschat, werd er ook hoger gescoord op de

sympathie indicator. Dit bevestigt de resultaten van Somogyi et al (2020). Zij stellen dat wanneer mensen meer prosociaal gedrag vertonen, ze ook vriendelijker gevonden worden. Verder is het aantal gevonden verschillen positief gecorreleerd met de geslaagdheid van de taak. Het taakresultaat werd dus hoger ingeschat naarmate er meer verschillen waren gevonden. Daarbij zijn de indicatoren prosociaal gedrag en het succes van het gesprek ook positief gecorreleerd.

Het succes van het gesprek werd hoger ingeschat wanneer de gesprekspartner ook meer prosociaal gedrag vertoonde. Van Baaren et al (2003) concludeerde dat deelnemers meer prosociaal gedrag vertoonden wanneer ze elkaars lichaamsuitingen konden observeren in een zichtbare conditie. Dit gedrag leidde tot een bepaalde hoeveelheid fooi voor de serveerster: hoe meer fooi, des te geslaagder het gesprek was. Het verband tussen prosociaal gedrag en geslaagdheid van het gesprek zou dus verklaard kunnen worden vanuit eerdere studies (Van Baaren et al., 2003).

Uit tabel 3 kan worden opgemaakt dat er veel correlaties gevonden zijn tussen de verschillende variabelen. Met behulp van factoranalyses zouden er achterliggende variabelen geïdentificeerd kunnen worden, maar omdat de steekproef van dit huidige onderzoek te klein was is dit niet mogelijk. Voor een vervolg van dit onderzoek zullen er meer participanten deel moeten nemen om de achterliggende variabelen te kunnen identificeren.

### 6.3 Beperkingen en ideeën voor toekomstig onderzoek

Door deze uiteenlopende bevindingen kan het zijn dat andere factoren zoals de aangereikte taak van invloed zijn geweest op het communicatief succes in plaats van de variabelen zichtbaar zijn en gebruik van vocale backchannels. De aangereikte taak voor de participanten van dit onderzoek was een ‘zoek de verschillen taak’. Deze taak bevat relatief weinig inhoudelijke diepgang en vereiste weinig tot nauwelijks inspanning. Doordat de taak geen mogelijkheid tot diepgang tussen de gesprekspartners, kan het zijn dat de hoofdeffecten geen significante resultaten lieten zien.

Bovenstaande blijkt ook uit de gevonden Pearson correlaties. De indicatoren geslaagdheid van het gesprek en het aantal gevonden verschillen zijn namelijk niet positief gecorreleerd. Oftewel, wanneer er relatief meer verschillen waren gevonden, betekende dit niet dat het communicatief succes ook hoger werd ingeschat. Beide indicatoren werden dus onafhankelijk van elkaar geëvalueerd. Voor een vervolgstudie zou het dus relevant zijn om dezelfde condities te onderzoeken met een taak dat meer diepgang vereist, die bijvoorbeeld leidt

tot een discussie tussen de twee gesprekspartners, en waarin het gebruik van vocale backchannels en zichtbaarheid de gesprekservaring mogelijk leidt tot meer diverse resultaten. Daarnaast is het om dezelfde reden interessant om in een vervolgonderzoek niet alleen de subjectieve evaluaties van het taaksucces te onderzoeken, maar ook te kijken naar de objectieve evaluaties van het taaksucces, ofwel naar prestaties van het gesprek.

Naast het verwachtingspatroon kan ook de vragenlijst beperkingen met zich mee hebben gebracht indien de ingevulde antwoorden gebaseerd zijn op de sociale norm. De sociale norm stelt dat de sociale omgeving bepaalt of je het gedrag wel of niet gaat vertonen en in het geval van deze studie, of het antwoord wel of niet eerlijk in wordt gevuld. Deze beperking zou invloed kunnen hebben op de validiteit. Het is dus mogelijk dat er sprake is van een bias op het gebied van eerlijkheid. De uitkomsten kunnen hierdoor wellicht geen correcte afspiegeling vormen van de werkelijkheid.

Voor toekomstig onderzoek is het aan te raden om de tijdslimiet te verhogen naar minimaal vijftien minuten. Doordat de gesprekken van dit onderzoek vijf minuten duurden, is het mogelijk dat de participanten het lastig vonden om de gesprekspartner te beoordelen op eigenschappen. Wanneer de gesprekspartners langer met elkaar in interactie zijn, zal de inschatting van het karakter vergemakkelijkt worden en zullen de relatief diepgaande vragen meer tot zijn recht komen. De indicator ‘ervaren gedeeld begrip’ zal dan hoger scoren op betrouwbaarheid (Cronbach’s alpha). Voor het ervaren gedeeld begrip zal de PMU-scale van Burtscher et al. (2019) dan hetzelfde blijven. Voor dit experiment zijn er vragen uit de PMU-scale weggelaten, omdat de interactie tussen de gesprekspartners van korte duur was. Het zou kunnen dat deze aanpassingen de resultaten hebben beïnvloed en een vervolgonderzoek zou moeten uitwijzen of dit het geval is. Daarnaast zijn de vragen uit de vragenlijst van Messner (2015) aangepast. De vragen over taalachtergrond zijn veranderd naar vragen over mensen die bekende of onbekende zijn voor elkaar. Uit onderzoek blijkt namelijk dat mensen met dezelfde taalachtergrond beter communiceren en samenwerken dan wanneer zij verschillen in taalachtergrond (Abrahams et al., 2019). Zo blijkt uit onderzoek dat dit ook geldt voor mensen die elkaar kennen ten opzichte van mensen die onbekend zijn voor elkaar (Brennan et al., 2015). Ook deze aanpassingen in de vragenlijst van Messner (2015) kunnen de resultaten hebben beïnvloed. Het is belangrijk om in een vervolgonderzoek kritisch te zijn in het aanpassen en/of weglaten van vragen in de vragenlijsten.

Ten slotte, het is mogelijk dat het gebruik van vocale backchannels en de zichtbaarheid van gesprekspartners in een fysiek gesprek tot hele andere resultaten leidt dan in een online gesprek. Om dit uit te sluiten, zou het beschreven onderzoek herhaald moeten worden in een



fysieke situatie. Doordat tijdens een face-to-face interactie de verwachtingen van de gesprekspartner anders liggen ten opzichte van een online interactie, kan dit het effect van zichtbaarheid en vocale backchanneling beïnvloeden. Het gebrek aan non-verbale signalen wordt in een online situatie gecompenseerd, maar kunnen niet de interpersoonlijke vertragingen compenseren (Bruce, 1996). Overigens ziet men continu projecties van zichzelf in de zichtbare conditie tijdens online interactie en het overbrengen van subtiele signalen vereist online meer inspanning (Caines, 2020).

#### 6.4 Implicaties

Deze studie heeft ten opzichte van eerdere studies aanvullende inzichten geleverd over de effecten van zichtbaarheid en vocale backchannels op de gesprekservaring. Deze studie heeft namelijk het effect van zichtbaarheid gecombineerd met het effect van vocale backchannels op de gesprekservaring. De resultaten met betrekking tot de variabele backchanneling staan in lijn met eerdere resultaten (Clark & Krych, 2004). De indicator geslaagdheid van de taak werd beter beoordeeld wanneer vocale backchannels werden uitgesproken. De kennis op dit onderzoeksgebied worden versterkt door deze bevindingen. De huidige bevindingen zijn een nuttig uitgangspunt voor communicatie professionals in online interacties. Het kan nuttig zijn om te weten dat vocale backchannels het ingeschatte taaksucces kunnen bevorderen en dus de productiviteit van gesprekken enigszins kunnen optimaliseren. Daarnaast kunnen deze resultaten bruikbare elementen vormen voor het nut van zichtbaarheid tijdens een online interactie. Het wel of niet zichtbaar zijn van gesprekspartners bracht in dit experiment geen nadelige effecten met zich mee op de gesprekservaring. Daarnaast is er een grote toename te zien in het aantal videogesprekken en kan deze studie communicatie professionals helpen om videogesprekken zo productief mogelijk te maken en eventuele problemen op te lossen.

## 7. Literatuurlijst

- Abrahams, L., Hartsuiker, R. J., De Fruyt, F., & Bajo, M. T. (2019). Structural alignment and its prosocial effects in first and second languages. *Acta Psychologica*, 199, 102906.  
<https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2019.102906>
- Anderson, A. H., O'Malley, C., Doherty-Sneddon, G., Langton, S., Newlands, A., Mullin, J., Fleming, A. M., & Van der Velden, J. (1997). The impact of VMC on collaborative problem solving: An analysis of task performance, communicative process, and user satisfaction. In K. E. Finn, A. J. Sellen, & S. B. Wilbur (Eds.), *Computers, cognition, and work. Video-mediated communication*, 133-155.
- Bangerter, A., & Clark, H. H. (2003). Navigating joint projects with dialogue. *Cognitive Science*, 27(2), 195-225.
- Boyle, E., Anderson, A. and Newlands, A. (1994). The effects of visibility on dialogue and performance in a cooperative problem-solving task. *Language and speech*, 37 (1), 1-20
- Bruce, V. (1996) 'The role of the face in communication: implications for video-phone design. *Interacting with Computers*, 8 (2), 166-176
- 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>
- Caines. (2020, 7 december). The Zoom Gaze. Real Life. Geraadpleegd op 11 mei 2022, van <https://reallifemag.com/the-zoom-gaze/>
- 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>

- Chen, Ling, Cegala, Donald J., 1994. Topic management, shared knowledge, and accommodation: A study of communication adaptability. *Research on Language and Social Interaction* 27 (4), 389–417.
- Cheshire, Jenny, Gardner-Chloros, Penelope, 1998. Code-switching and the sociolinguistic gender pattern. *International Journal of the Sociology of Language* 129, 5–34.
- Clark, H. H., & Krych, M. A. (2004). Speaking while monitoring addressees for understanding. *Journal of memory and language*, 50(1), 62-81.
- Davies, B. L. (2007). Grice's Cooperative Principle: Meaning and rationality. *Journal of Pragmatics*, 39(12), 2308–2331. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2007.09.002>
- De', R., Pandey, N., & Pal, A. (2020). Impact of digital surge during Covid-19 pandemic: A viewpoint on research and practice. *International Journal of Information Management*, 55, 102171. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102171>
- Fusaroli, R., Tylén, K., Garly, K., 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*. 6.
- Fusaroli, R., & Tylén, K. (2016). Investigating Conversational Dynamics: Interactive Alignment, Interpersonal Synergy, and Collective Task Performance. *Cognitive Science*, 40(1), 145–171. <https://doi.org/10.1111/cogs.12251>
- Giles, H., Mulac, A., Bradac, J. J., & Johnson, P. (1987). Speech Accommodation Theory: The First Decade and Beyond. *Annals of the International Communication Association*, 10(1), 13–48. <https://doi.org/10.1080/23808985.1987.11678638>
- Giles, H., Powesland, PF, 1975, Speech style and social evaluation. (z.d.). Studylib.Net. Geraadpleegd 17 maart 2022, van <https://studylib.net/doc/7290717/giles--h.--powesland--pf--1975--speech-style-and-social-e..>

- Half, R. (2020, 2 november). Corona versnelt de digitalisering: zo houden bedrijven het tempo bij. Robert Half. Geraadpleegd op 5 maart 2022, van <https://www.roberthalf.be/nl/tips-werkgevers/corona-versnelt-de-digitalisering-zo-houden-bedrijven-het-tempo-bij>
- Heinz, B. (2003). Backchannel responses as strategic responses in bilingual speakers' conversations. *Journal of Pragmatics*, 35(7), 1113–1142. [https://doi.org/10.1016/S0378-2166\(02\)00190-X](https://doi.org/10.1016/S0378-2166(02)00190-X)
- Hassell, M.D., & Cotton, J.L. (2017). Some things are better left unseen: toward more effective communication and team performance in video-mediated interactions. *Computers in Human Behavior*, 73, 200-208.
- Ishii, K., Lyons, M. M., & Carr, S. A. (2019). Revisiting media richness theory for today and future. *Human Behavior and Emerging Technologies*, 1(2), 124–131. <https://doi.org/10.1002/hbe2.138>
- Kjellmer, G. (2009). Where do we backchannel?: On the use of *mm* , *mhm* , *uh huh* and such like. *International Journal of Corpus Linguistics*, 14(1), 81–112. <https://doi.org/10.1075/ijcl.14.1.05kje>
- Klein, O., Clark, A. E., & Lyons, A. (2010). When the Social Becomes Personal: Exploring the Role of Common Ground in Stereotype Communication. *Social Cognition*, 28(3), 329–352. <https://doi.org/10.1521/soco.2010.28.3.329>
- Kootstra (2021). Bachelor's thesis. English in Zoom Conversations: The Effects of Interlocutor Visibility and Linguistic Background on Likeability, Prosocial Behaviour, Task Success and Communicative Success in ELF Speakers. Geraadpleegd op 22 maart 2022, van [https://theses.uhn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/11882/Welz%20\\_B.M.W.\\_1.pdf?sequence=1](https://theses.uhn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/11882/Welz%20_B.M.W._1.pdf?sequence=1)

- 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.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.10.014>
- Mesch, J. (2016). Manual backchannel responses in signers' conversations in Swedish Sign Language. *Language & Communication*, 50, 22–41.  
<https://doi.org/10.1016/j.langcom.2016.08.011>
- Messner, W. (2015). Measuring existent intercultural effectiveness in global teams. *International Journal of Managing Projects in Business*, 8(1), 107–132.  
<https://doi.org/10.1108/IJMPB-05-2014-0044>
- Overview. (z.d.). Diapix. Geraadpleegd op 6 maart 2022, van  
<https://www.phon.ucl.ac.uk/project/kidLUCID/overview.php>
- Reysen, S. (2005). Construction of a new schale: the Reysen Likability Scale. *Social Behavior and Personality: an international journal*, Volume 33, Number 2, 2005, pp. 201-208(8).  
<https://doi.org/10.2224/sbp.2005.33.2.201>
- Romiszowski, A., & Mason, R. (2003). *COMPUTER-MEDIATED COMMUNICATION*. 36.
- Rutter, D, Stephenson, G. and Dewey, M. (1981). Visual communication and the content and style of conversation. *British J. Social Psychol.* 20. 41-52
- Schegloff, E. A. (1982). Discourse as an interactional achievement: Some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences. *Analyzing discourse: Text and talk*, 71, 93.
- Sellen, A. (1995). Remote conversations: the effects of mediating talk with technology. *Human-Computer Interaction*, 10(4), 401-444.
- Somogyi, E., Tran, T. T. U., Guellai, B., Király, I., & Esseily, R. (2020). The effect of language on prosocial behaviors in preschool children. *PLOS ONE*, 15(10), e0240028.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0240028>

- van Baaren, R. B., Holland, R. W., Steenaert, B., & van Knippenberg, A. (2003). Mimicry for money: Behavioral consequences of imitation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 39(4), 393–398. [https://doi.org/10.1016/S0022-1031\(03\)00014-3](https://doi.org/10.1016/S0022-1031(03)00014-3)
- van der Kleij, R., Maarten Schraagen, J., Werkhoven, P., & De Dreu, C. K. W. (2009). How Conversations Change Over Time in Face-to-Face and Video-Mediated Communication. *Small Group Research*, 40(4), 355–381. <https://doi.org/10.1177/1046496409333724>
- Vossen, H. G. M., Koutamanis, M., & Walther, J. B. (2017). An experimental test of the effects of online and face-to-face feedback on self-esteem. *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, 11(4), Article 4. <https://doi.org/10.5817/CP2017-4-1>
- Yngve, Victor H., 1970. On getting a word in edgewise. In: Papers from the Sixth Regional Meeting, Chicago Linguistic Society. pp. 567–578. Chicago Linguistic Society, Chicago, IL.

## 8. Bijlagen

### Bijlage 1. Materiaal experiment

#### Afbeelding A



#### Afbeelding B



## Bijlage 2. Vragenlijsten indicatoren

### 1.1 Vragenlijst geslaagdheid van het gesprek (Kootstra, 2021)

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 diegene vast liep.

### 1.2 Vragenlijst geslaagdheid van de taak (Messner, 2015)

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

### 1.3 Vragenlijst sympathie (Reysen, 2015)

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.

#### 1.4 Vragenlijst prosociaal gedrag (Capara et al., 2005)

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.

#### 1.5 Vragenlijst ervaren van gedeeld begrip (Burtscher, 2019)

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. Ik had het idee dat ik de ander begreep wanneer diegene aan het woord was.
5. Ik had het idee dat mijn gesprekspartner mij begreep toen ik aan het woord was.

### Bijlage 3. Informed Consent Formulier



#### TOESTEMMINGSVERKLARING

voor deelname aan het wetenschappelijke onderzoek: **Online video-communicatie via Zoom**

#### Verklaring

Ik heb uitleg gekregen over het doel van het onderzoek. Ik heb vragen mogen stellen over het onderzoek. Ik begrijp dat ik op elk moment tijdens het onderzoek de deelname mag stopzetten. Ik begrijp hoe de gegevens van het onderzoek bewaard zullen worden en waarvoor ze gebruikt zullen worden. Ik stem in met deelname aan het onderzoek, zoals beschreven in de informatie mail.

Daarnaast geef ik toestemming voor (s.v.p. aanvinken wat van toepassing is):

	Toestemming	
	Ja	Nee
Het verwerken van de volgende persoonsgegevens: leeftijd, gender, opleidingsniveau.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tijdens het experiment beschik ik over:

	Ja	Nee
Een werkende microfoon van mijn computer/laptop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een werkende camera van mijn computer/laptop	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een ander device waarop ik een afbeelding kan bekijken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mijn gender is/lk identificeer mij als:

Man

Vrouw

Non-binair

Wil ik niet zeggen

Mijn leeftijd is:

Mijn hoogst genoten opleiding (hoeft niet afgerond te zijn) is:

middelbare school

mbo

hbo

universiteit

geen van bovenstaande

Om uw toestemming definitief te maken, dient u onderstaande velden in te vullen.  
Klik daarna op het pijltje om uw toestemming te registreren.

Naam (voor- en  
achternaam)

E-mail adres

Datum: 11/06/2022

## Bijlage 4. Informatiemail

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 consent formulier. 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/1ivy5wZgIQYeGvffIvrUAmmw4PaIjn5hxODqd25STlcg/edit?usp=sharing> 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

## Bijlage 5. Instructiemail

Beste participant,

Hartelijk dank voor het meedoen aan een experiment voor onze bachelorscriptie.

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: ....

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 verschillen’ taakje 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: ...

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 kunnen 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’.

V1: Het is van groot belang dat je gedurende het hele online gesprek je camera uit houdt.

V2: Het is van groot belang dat je gedurende het hele online gesprek je camera aan 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 eerder genoemde tijd!

Hartelijk dank,

Dieke, Anouk, Eleen en Marieke

## Bijlage 6. Testleider formulier

Testleider formulier  
Experiment 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 consent formulier 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 verschillen taak 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-mail adres apart houden. Je kunt nu het gesprek verlaten, heel erg bedankt!

[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 7. Checklist Ethische Toetsing

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

*U vult de vragen in door bij het gekozen antwoord te klikken op het vierkantje*

*Na klikken verschijnt er in dit vierkantje een kruis*

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.**

## Bijlage 8. Verklaring geen fraude en plagiaat

Onderteken dit *Verklaring geen fraude en plagiaat* formulier en voeg dit formulier als laatste bijlage toe aan de eindversie van de bachelorscriptie die wordt ingeleverd bij de eerste begeleider.

Ondergetekende

**Dieke Stokvis, S1074257**

Bachelorstudent Communicatie- en Informatiewetenschappen aan de Letterenfaculteit van de Radboud Universiteit Nijmegen, verklaart met ondertekening van dit formulier het volgende:

- a. Ik verklaar hiermee dat ik kennis heb genomen van de facultaire handleiding (<https://www.ru.nl/letteren/stip/regels-richtlijnen/richtlijnen/fraude-plagiaat/>) en van artikel 16 “Fraude en plagiaat” in de Onderwijs- en Examenregeling voor de BA- opleiding Communicatie- en Informatiewetenschappen.
- b. Ik verklaar tevens dat ik alleen teksten heb ingeleverd die ik in eigen woorden geschreven heb en dat ik daarin de regels heb toegepast van het citeren, parafraseren en verwijzen volgens het Vademecum Rapporteren.
- c. Ik verklaar hiermee ook dat ik geen teksten heb ingeleverd die ik reeds ingeleverd heb in het kader van de tentaminering van een ander examenonderdeel van deze of een andere opleiding zonder uitdrukkelijke toestemming van mijn scriptiebegeleider.
- d. Ik verklaar dat ik de onderzoeksdata, of mijn onderdeel daarvan, die zijn beschreven in de BA-scriptie daadwerkelijk empirisch heb verkregen en op een wetenschappelijk verantwoordelijke manier heb verwerkt.

Plaats + datum    11 juni 2022                      Handtekening