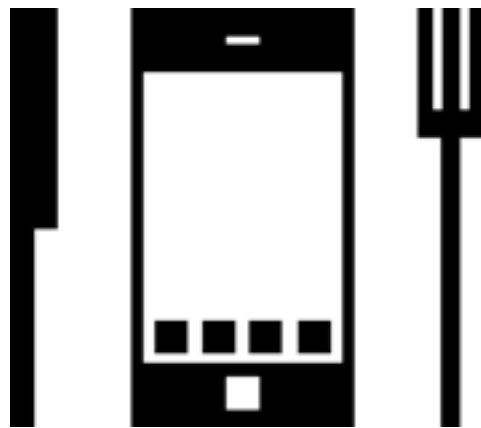


MOBIELE MANIEREN



Astrid Bontenbal
januari 2011

Eindwerkstuk taalbeheersing,
Liberal Arts & Sciences,
Universiteit Utrecht
Onder begeleiding van Dr. D.M.L. Janssen

INHOUD

1	INLEIDING	5
2	CONTEXT	6
3	ONDERZOEKSVRAAG	10
4	METHODE	11
	4.1 RESPONDENTEN	11
	4.2 MATERIAAL	11
	4.3 PROCEDURE	12
5	RESULTATEN	13
	5.1 DIT MAG WEL	14
	5.2 DIT MAG NIET	16
	5.3 ONDUIDELIJKE NORMEN	17
6	CONCLUSIE	22
7	DISCUSSIE	23
8	LITERATUUR	25
9	APPENDIX	26
	9.1 OPERATIONALISERING	26
	9.2 VRAGENLIJST IK-VERSIE	31
	9.3 VRAGENLIJST VRIENDEN-VERSIE	36
	9.4 DATA IN VOLGORDE VAN VRAGEN	41

I INLEIDING

We nemen onze mobiele telefoon overal mee naartoe. Als we slapen, ligt hij op het nachtkastje. Als we zitten te eten, ligt hij soms naast ons bord. We zijn altijd bereikbaar, of we nu slapen, eten of iets anders doen. Zelfs onder de douche schijnen we bereikbaar te willen zijn. Zo werd er op '3fm' deze maand verteld dat er mensen zijn die hun telefoon in de badkamer net buiten de douche leggen. Als er dan iemand belt, doen ze snel het douchegordijn opzij en nemen gewoon op in een net ingezeept, naakt lichaam.

Niet voor iedereen is dit natuurlijk hetzelfde. Niet iedereen wil altijd maar bereikbaar zijn. Bijvoorbeeld als we in gezelschap zijn: wanneer willen we wel en niet gestoord worden? In de krant wordt geconcludeerd dat vier van de tien mensen telefoongebruik in gezelschap onbeleefd vinden (Goudse Post, 10 november 2010). Toch wordt de mobiele telefoon ook in gezelschap erg veel gebruikt. Welke normen zijn er voor mobiel telefoongebruik?

Omdat de mobiele telefoon in korte tijd zo'n wezenlijk onderdeel is gaan uitmaken van de samenleving, is de etiquette voor het mobiele telefoongebruik nog niet altijd even duidelijk. Ook op televisie is er aandacht voor de mobiele telefoonetiquette. In Ochtendspits (Nederland 1) werd etiquettespecialiste Reinildis van Ditzhuyzen geïnterviewd over hoe het nu eigenlijk echt hoort: geen telefoons tijdens het eten in gezelschap. Op fora op internet lopen de meningen echter nogal uiteen: de een vindt bellen tijdens het eten met een ander onbeleefd en asociaal, de ander vindt het doodgewoon en vindt dat de mensen die er wat van zeggen zich niet aan moeten stellen. Zich verontschuldigen vinden velen beleefd genoeg en zij bellen en sms'en dan ook gewoon als dat zo uitkomt. Maar in een restaurant vindt men het meestal niet kunnen.¹ Toch zien we bijvoorbeeld weleens dat mensen hun telefoon opnemen terwijl ze aan tafel zitten in een restaurant. De tafelgenoten praten rustig verder, of zijn al even druk met hun mobieltje bezig. De een stuurt even snel een berichtje, de ander maakt van de gelegenheid gebruik om het laatste nieuws te lezen op internet. Even later hervatten zij hun gezamenlijke gesprek weer.

Met dit onderzoek heb ik meer inzicht in de hedendaagse normen voor mobiel telefoongebruik in gezelschap willen verschaffen. Hoe vaak nemen mensen hun telefoon op als ze uit eten zijn? Sturen zij wel eens een bericht? En zo zijn er genoeg mogelijkheden van mobiel telefoongebruik. Door dit aan de mensen zelf te vragen, maar ook mensen het gedrag van hun vrienden te laten benoemen en beoordelen, komen we te weten wat wel en niet mag. Want is het gedrag dat we zelf minder vaak zeggen te vertonen dan dat anderen beweren, niet juist het gedrag dat we niet zo netjes vinden? En laten we netjes datgene wat anderen irritant vinden? In dit onderzoeksartikel komt u alles te weten over onze normen voor mobiel telefoongebruik als we uit eten zijn. Wat zijn onze mobiele manieren?

¹ Geraadpleegde fora:

- Party Flock, Bellen tijdens het eten.
- Fok!, Telefoon opnemen tijdens het eten, onbeleefd?
- Goeievraag.nl, Bellen tijdens een eerste date?

2 CONTEXT

MOBIEL TELEFOONGEBRUIK IN GEZELSCHAP

Zoals er over allerlei zaken een etiquette bestaat, is die er ook voor mobiel telefoongebruik. Maar hoe ontstaan deze gedragsregels? Vormt de technologie de maatschappij of vormt de maatschappij de technologie? Ling kaart deze interactie tussen technologie en maatschappij aan in zijn boek *'The mobile connection: the cell phone's impact on society'* (Ling, 2004: 21). Omdat we inmiddels zo gewend zijn aan mobiele telefonie, beginnen we de technologie voor lief te nemen. Toch is deze technologie in vergelijking met auto's nog vrij jong en staat nog open voor veranderingen. Zo stelt Ling dat waar de mobiele telefoon eerst alleen voor bellen werd gebruikt, later ook juist het communiceren via SMS populair werd (Ling, 2004: 22). Technologie beantwoordt aan de behoeften in de maatschappij, maar de maatschappij verandert ook door nieuwe technische mogelijkheden. De regels voor het gebruik van mobiele telefoons ontstaan dan ook aan de hand van het gebruik en veranderen in de loop van de tijd als er weer nieuwe technische mogelijkheden worden gebruikt.

Zoals Katz opmerkt, is een vaak geuite kritiek op de moderne maatschappij dat we overladen worden door informatie. Er is te veel informatie, we hebben te veel keuzes. Dit leidt bijvoorbeeld tot depressie of erger. Ondanks deze klachten, wordt mobiele communicatietechnologie stevig omarmd terwijl deze juist zorgt voor een ruimere keuze aan informatie, diensten en mogelijkheden om onszelf te vermaken (Katz, 2006: 3). We kunnen het NOS-journaal *streamen* vanaf onze *smartphone*. Maar onze trouwe vriend bewaart ook al onze favoriete muziek en spelletjes binnen handbereik. Dus als we in de trein zitten, of ergens moeten wachten, hebben we keuze genoeg om de tijd te doden. Dit grote aanbod aan informatie en mogelijkheden tot communicatie en vermaak, resulteert dan ook in *multitasking*. Dit fenomeen is niet nieuw. Baron geeft voorbeelden als autorijden en de combinatie van op de kinderen passen en het huishouden doen (Baron, 2008: 37). Toch is *multitasking* niet voor iedere activiteit even geschikt. Zoals tijdens het gebruik van nieuwe media, terwijl dit juist wel zo veel voorkomt. Zo is dit een van de twee belangrijke factoren voor irritatie aan mobiel telefoongebruik in gezelschap. De spanning of wrijving tussen directe sociale interactie en sociale interactie op afstand heeft nog niet geleid tot wijdverspreide regelgeving voor mobiel telefoongebruik (Srivastava, 2006: 10). Er zijn tegenwoordig stiltecoupés in de trein, maar in de praktijk wordt de regel van niet praten, bellen of harde muziek luisteren hier niet vaak nageleefd. In restaurants staat weleens een bordje maar veel bezoekers zien dat over het hoofd. Volgens Srivastava zijn er twee irritatiefactoren. De eerste is het mobiele geluid: de beltonen verstoren de rustige omgeving en mobiele bellers praten harder dan ze gewoonlijk doen in een *face-to-face* gesprek. De omgeving wordt hierdoor genoodzaakt naar het telefoongesprek te luisteren, dat soms persoonlijke informatie bevat die we liever niet te weten komen. Al deze door Srivastava genoemde irritatiepunten worden door vele onderzoeken ondersteund, waarvan er later een aantal aan bod zullen komen. De tweede irritatiefactor is het mobiele *multitasking*: door onze mobiele telefoon zijn we in twee sociale omgevingen met bijbehorende context tegelijkertijd: de directe en de mobiele. Hoewel berichten lezen en versturen of het internet raadplegen de omgeving niet verstoren door geluid, merkt Srivastava op dat de aandacht voor het hier en nu wel wordt verstoord. Ze vraagt zich dan ook af of *multitasking* de kwaliteit van de individuele interacties die tegelijkertijd gaande zijn, vergroot of juist verkleint (Srivastava, 2006: 10).

Baron noemt verschillende onderzoeken waaruit blijkt dat *multitasking* onze prestaties vermindert, zoals televisie kijken en huiswerk maken tegelijk, maar over de effecten van *multitasking* tijdens communicatie met anderen is nog weinig onderzoek gedaan (Baron, 2008: 37-38). Verder merkt zij op dat *multitasking* tijdens het gebruik van communicatietechnologie vaak voortkomt uit verveling of ongeduld (Baron, 2008: 37). Dit is wellicht een reden voor het feit dat 59 procent van een groep ondervraagde Amerikaanse studenten een *face-to-face* of telefoongesprek geen geschikte context vindt voor *multitasking*. Hun argumenten: 'Omdat het gewoon verkeerd is, onbeleefd is of omdat degene met wie je praat zich verwaarloosd kan voelen'. Dit wordt bevestigd door een onderzoek door Sprint in 2004, waarbij de helft van de respondenten zei zich onbelangrijk te voelen als een vriend of collega hun gesprek onderbreekt om zijn/haar mobiele telefoon op te nemen (Baron, 2008: 42).

Een gelegenheid waar men bij uitstek in gezelschap is, is wel in een café of restaurant. De vraag wat onze normen zijn voor mobiel telefoongebruik in gezelschap, wordt in het onderzoek dat in dit artikel wordt beschreven dan ook geoperationaliseerd met concrete vragen over mobiel telefoongebruik als men uit eten is. Baron meldt dat slechts 11 procent van de vrouwen en 16 procent van de mannen in Japan in een restaurant of café belt. Onder Amerikaanse studenten van American University lagen deze percentages iets hoger: 15 procent van de vrouwen en 29 procent van de mannen vinden bellen in een restaurant prima. Studenten van dezelfde universiteit geven echter ook aan zich hieraan te storen: 77 procent van de vrouwen en 48 procent van de mannen geeft aan hier weleens last van te hebben. Als redenen noemen zij bijvoorbeeld het harde volume en het moeten luisteren naar andermans persoonlijke gesprekken. 70 procent van de studenten aan American University vindt dat andere mensen harder praten als ze mobiel bellen dan in een *face-to-face* gesprek. (Baron, 2008: 147). Of mensen in Nederland zich ook zo irriteren aan mobiel bellen als ze uit eten zijn, zal uit dit onderzoek blijken. Maar ook bijvoorbeeld het lezen en versturen van berichten komt aan de orde. Dit onderzoek geeft ook inzicht in wat we wel en niet met onze mobiele telefoon doen. Ondanks onze irritatie aan bepaald gedrag, blijkt namelijk dat het toch gebeurt. Wat zijn dan onze normen voor mobiel telefoongebruik?

Er is al veel onderzoek gedaan naar het gebruik van mobiele telefoons en ook naar irritatie hieraan. Toch is er nog weinig bekend over de normen die er bestaan. Dit komt omdat normen niet op één manier te onderzoeken zijn. Er zijn verschillende indicatoren voor de normen voor mobiel telefoongebruik, die veelal niet gecombineerd worden in één onderzoek. Door middel van observatieschema's of het maken van foto's, kan het gedrag van mensen in beeld worden gebracht, maar onze normen uiteten zich niet alleen in ons gedrag. Mensen vragen naar hun ervaring en mening, zoals bijvoorbeeld in de door Baron beschreven onderzoeken, vertelt ons ook veel over de normen die mensen stellen. Juist omdat in dit onderzoek verschillende indicatoren voor de normen voor het gebruik van de mobiele telefoon met elkaar worden vergeleken, komen we meer te weten over het gedrag waar wel en geen duidelijk norm voor bestaat. In opdracht van De Telefoongids BV heeft TNS NIPO in oktober 2010 een online onderzoek uitgevoerd naar het gebruik en de acceptatie van internet via mobiele apparaten zoals *smartphones* en iPads in Nederland (www.mobielemanieren.nl/#). Het onderzoek geeft net als dit onderzoek inzicht in normen, maar dan in waar of wanneer gebruik van internet op mobiele apparaten als gepast of ongepast wordt beschouwd. Uit dit onderzoek blijkt dat mobiel internetten bij de meeste mensen weleens ergernis oproept in een restaurant en ook tijdens een gesprek (Wester e.a., 2010: 8). 73 procent van de mensen die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, vinden het hoogst irritant als iemand tijdens een gesprek gebruik maakt van internet op zijn mobiel (Verkuil, 2010). Het onderzoek gaat echter niet over andere vormen van mobiel telefoongebruik zoals bellen en berichten

versturen en lezen, maar vergelijkt wel verschillende situaties met elkaar. In mijn onderzoek worden juist verschillende vormen van mobiel telefoongebruik onderzocht voor één situatie.

ETIQUETTE

Wat is eigenlijk de etiquette voor mobiel telefoongebruik volgens de kenners? De mobiele telefoon etiquette volgens Casperon schrijft voor dat je je mobiele telefoon alleen aanzet als je bereikbaar wilt zijn. Voor je een oproep beantwoordt, bedenk je eerst of het telefoontje belangrijker is dan de mensen om je heen of de activiteit waar je mee bezig bent (Casperon, 1999: 109). Telefoongebruik in een restaurant wordt door hem in één adem benoemd met andere publieke gelegenheden zoals een kerk, metro, trein of lift en wordt als onachtzaam tegenover de mensen om je heen beschouwd (Casperon, 1999: 110). Tijdens een diner geeft Casperon aan dat men zijn/haar mobiele telefoon uit moet zetten. Als er toch een belangrijk telefoontje wordt verwacht, laat dit dan weten aan het gezelschap, maak excuses als de telefoon gaat en hou het gesprek kort en privé. Dit betekent dat hij voorschrijft het telefoongesprek niet aan tafel maar in een andere ruimte te voeren. Daarnaast geeft hij aan dat hoorbare bel- en berichttonen ergerlijk zijn (Casperon, 1999: 110-111). Hij merkt op dat het gebruik van mobiele telefoons gebaseerd moet worden op gezond verstand en goede manieren. Dat wil zeggen: de bestaande etiquette van voor de mobiele telefoon. Ook 'Etiquette voor Dummies' geeft als richtlijn de mobiele telefoon uit te zetten alvorens een restaurant, concertgebouw of theater te betreden en anderen niet te storen met je beltoon of een telefoongesprek (ook op fluistertoon). Voor bellen in een restaurant stuurt Fox ons naar buiten maar dan wel voor of na het diner (Fox, 1999: 121). Verder stelt zij dat het versturen van een sms'je niet beleefd is als je met iemand aan het praten bent (Fox, 1999: 122). Dan Briody (2000) beschrijft tien regels voor het gebruik van de mobiele telefoon. Hierin komt zowel het in gezelschap zijn van vrienden als uit eten zijn aan de orde. In gezelschap van vrienden ben je niet aan de telefoon, stelt hij. Aan tafel in een restaurant, leg je je telefoon niet op tafel (Briody, 2000). Butterfield noemt cafés en restaurants niet specifiek, maar wijst ons er wel op dat zowel hard telefoneren, harde beltonen en het onderbreken van een gesprek niet beleefd zijn. Alleen bij officiële gelegenheden moeten we onze telefoon uitzetten (Butterfield, 2010: 64). Sinds 1999 is er al veel veranderd wat mobiel telefoongebruik betreft. We bellen elkaar ook als de ander daar niet nadrukkelijk om heeft gevraagd en mobiele telefoons dienen veel meer dan alleen zakelijke doelen. Toch worden nog steeds veel dezelfde regels genoemd: onderbreek geen *live* gesprek (Gruyter, 2010), laat bij voorkeur geen telefoon aan staan in een restaurant (Snel en van der Zaag, 2008), niet sms'en en geen telefoongesprekken aannemen als je *face-to-face* een gesprek voert (Elgan, 2010). Als je toch wilt opnemen, vraag dan aan het gezelschap waarin je verkeert of dit oké is (Elgan, 2010).

Hieruit blijkt dat de etiquette niet veel is veranderd in de afgelopen tien jaar. De etiquette voor mobiel telefoongebruik schrijft, net als bij alle gedragsregels, voor om rekening te houden met onze medemens. De regels die anno 1999 zijn beschreven, gelden eigenlijk nog steeds. Maar houden we ons ook allemaal aan de etiquette? Hoewel we ons irriteren aan andermans mobiel telefoongebruik, doen we het zelf toch ook weleens. Uit de eerder genoemde cijfers uit 2008 blijkt namelijk dat 15 procent van de vrouwelijke en 29 procent van de mannelijke ondervraagde Amerikaanse studenten bellen in een restaurant prima vindt, terwijl toch 77 procent van de vrouwen en 48 procent van de mannen aangeeft hier weleens last van te hebben (Baron, 2008: 147). Het onderzoek dat in dit artikel wordt beschreven, geeft antwoord op de vraag over welk mobiel telefoongebruik er nu eigenlijk

duidelijke normen bestaan die zich in zowel gedrag als irritatie uiten. Over het gedrag dat niet vaak vertoond wordt en het meest irritant wordt gevonden, is men het erover eens dat het geen gepast gedrag is. Het gedrag dat wel vaak voorkomt en niet irritant wordt gevonden, is het gedrag dat men wel vindt kunnen. Ons gedrag, ons eigen beeld van ons gedrag en hoe irritant we iets vinden, zijn goede indicatoren voor onze normen. Dit onderzoek vertelt ons niet alleen iets over ons mobiele telefoongebruik in gezelschap en onze irritatie daaraan, maar ook over onze normen voor mobiel telefoongebruik in gezelschap.

3 ONDERZOEKSVRAAG

Met dit onderzoek naar mobiele manieren, breng ik de normen in kaart die er bestaan voor mobiel telefoongebruik in gezelschap. De onderzoeksvraag die wordt beantwoord, is:

Wat zijn de normen voor het gebruik van de mobiele telefoon in gezelschap?

Omdat normen niet op één manier te meten zijn, heb ik verschillende indicatoren voor normen onderzocht. Om de onderzoeksvraag te beantwoorden, heb ik de norm voor verschillende vormen van mobiel telefoongebruik op verschillende manieren gemeten. Zo heb ik gemeten:

- hoe vaak mensen zelf aangeven hun mobiele telefoon te gebruiken.
- hoe vaak mensen aangeven dat hun vrienden hun mobiele telefoon gebruiken.
- in hoeverre mensen zich irriteren aan mobiel telefoongebruik.

Aan de ene groep respondenten wordt gevraagd in welke mate zijzelf hun mobiele telefoon gebruiken als zij uit eten zijn met vrienden, aan een andere groep wordt gevraagd in welke mate hun vrienden dit doen en hoe irritant ze dit vinden.

Door te onderzoeken in hoeverre er verschil bestaat tussen hoe vaak mensen zelf aangeven hun mobiele telefoon te gebruiken en hoe vaak mensen aangeven dat hun vrienden dit doen, krijgen we een beeld van welk gedrag mensen zich bewust zijn en waar ze voor uitkomen. In theorie zouden beide groepen gemiddeld namelijk dezelfde antwoorden moeten geven. Maar in de praktijk verwacht ik hier een verschil, omdat mensen die naar hun eigen gedrag gevraagd worden, vaak sociaal wenselijke antwoorden willen geven. Ik verwacht dus bijvoorbeeld dat zij zullen aangeven minder vaak hun telefoon op te nemen als ze uit eten zijn dan werkelijk het geval is. Daarnaast zijn mensen zich niet altijd even bewust van hun gedrag en zullen ze ook daardoor aangeven bepaald gedrag minder te vertonen dan in werkelijkheid het geval is.

Vervolgens vergelijk ik deze antwoorden ook nog met de mate van irritatie van groep twee aan het mobiele telefoongebruik van hun vrienden. De mate waarin mensen mobiel telefoongebruik irritant vinden, is ook een goede indicator voor de norm voor mobiel telefoongebruik. Onze irritatie voorspelt namelijk of we iets wel of niet vinden kunnen. Ik verwacht de grootste verschillen tussen het eigen gedrag en het gedrag van vrienden te vinden bij het gebruik waar men zich het meest aan irriteert, en de minste verschillen bij weinig irritatie. Als mensen namelijk zelf niet toegeven zo vaak hun telefoon te gebruiken als in werkelijkheid het geval is, zal de norm waarschijnlijk zeggen dat dit gebruik niet mag.

Door de verschillende indicatoren met elkaar te vergelijken, krijgen we een beeld van welk mobiele telefoongebruik wel en geen duidelijke normen bestaan. Als zowel het eigen aangegeven gedrag, als het gedrag van vrienden en de irritatie aan gedrag met elkaar overeenkomen, bestaat er een duidelijke norm voor deze vorm van mobiel telefoongebruik. Ik verwacht dat de normen voor het aan laten staan van de mobiele telefoon bijvoorbeeld wel duidelijk zijn, maar ik verwacht niet dat dit voor alle vormen van mobiel telefoongebruik het geval is.

4 METHODE

4.1 RESPONDENTEN

Voor de twee verschillende vragenlijsten zijn twee verschillende groepen benaderd, zodat iedere persoon maar één van de twee vragenlijsten onder ogen zou krijgen. De ‘ik’-versie van de vragenlijst is door 57 mannen en 56 vrouwen ingevuld tussen de 13 en 72. De gemiddelde leeftijd is 31 jaar. Deze groep wordt aangeduid met groep één. De ‘vrienden’-versie van de vragenlijst is door 63 mannen en 46 vrouwen ingevuld tussen de 19 en 64. De gemiddelde leeftijd is 34 jaar. Deze groep wordt aangeduid met groep twee. In totaal hebben 222 personen deelgenomen aan het onderzoek.

4.2 MATERIAAL

Het onderzoek bestond uit twee vragenlijsten, die ieder aan een andere groep respondenten werden voorgelegd. In de ‘ik’-versie van de vragenlijst werd de respondenten gevraagd hun eigen gedrag te beschrijven in termen van frequentie. Hiermee krijgen we een goed beeld van het gedrag dat mensen zelf zeggen te vertonen, wat bijdraagt als indicatie van de norm voor het gebruik van mobiele telefoons in gezelschap. Hierbij een voorbeeld van een vraag naar het eigen gebruik van de mobiele telefoon:

Als ik met vrienden uit eten ben...

2. ... laat ik het geluid van mijn mobiele telefoon aan staan.

nooit altijd

In de ‘vrienden’-versie van de vragenlijst werd de respondenten gevraagd precies hetzelfde gedrag van hun vrienden te beschrijven in termen van frequentie en te beoordelen hoe irritant zij dit gedrag vinden. Hiermee krijgen we een goed beeld van het gedrag dat mensen bij hun vrienden waarnemen. Dit door anderen aangegeven gedrag is de tweede indicator voor de normen voor mobiel telefoongebruik in gezelschap. Het gedrag dat mensen vertonen, zegt tenslotte iets over hun normen en niet alleen wat men zelf zegt te doen. Daarnaast werd groep twee gevraagd hoe irritant ze dit gedrag vinden als het voorkomt in hun bijzijn. De mate van irritatie is hier de derde indicator voor de norm voor mobiel telefoongebruik in gezelschap. Vraag 2 in de ‘vrienden’-versie ziet er als volgt uit:

Als ik met vrienden uit eten ben...

2. ... laten zij het geluid van hun mobiele telefoon aan staan.

nooit altijd

Als mijn vrienden dit (zouden) doen, vind ik dat...

helemaal niet irritant zeer irritant

Om de antwoorden op de vragen zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken, heb ik concrete vragen gesteld over het mobiele telefoongebruik in een specifieke situatie, namelijk uit eten zijn met vrienden. Om een overzicht van de normen die er bestaan voor mobiel telefoongebruik te krijgen, heb ik het begrip ‘normen voor mobiel telefoongebruik’ vertaald naar verschillende theoretische dimensies. Deze theoretische dimensies categoriseren de verschillende vormen van mobiel telefoongebruik. Alle vormen worden apart bevestigd zoals in de vragenlijst te zien is, en zijn een indicator voor de normen voor mobiel telefoongebruik in gezelschap:

- ▶ *Normen over stille aanwezigheid van de mobiele telefoon bij het eten in gezelschap.*
Hieronder vallen het aan laten staan van de mobiele telefoon, het op tafel leggen, op het scherm kijken, een bericht lezen, een bericht beantwoorden, een nieuw bericht versturen en een oproep wegdrukken na te hebben gekeken wie er belt.
- ▶ *Normen over hoorbare aanwezigheid van de mobiele telefoon bij het eten in gezelschap.*
Hieronder vallen het aan laten staan van het geluid van de mobiele telefoon en de hoorbaarheid van de bel- en berichtentoon.
- ▶ *Normen over bellen tijdens het eten in gezelschap.*
Hieronder vallen het opnemen van de mobiele telefoon en een gesprek voeren; opnemen en zeggen later terug te bellen; weglopen van tafel om op te nemen; en kijken wie er belt en een oproep wegdrukken.

Daarnaast heb ik een aantal factoren die van invloed zouden kunnen zijn op de normen voor mobiel telefoongebruik apart bevestigd:

- ▶ *Invloed van de persoon die belt, op de normen over bellen tijdens het eten in gezelschap.*
Hieronder vallen het opnemen als een onbekende belt, als een van de ouders of de kinderen of de partner belt, of opnemen als een andere bekende belt.
- ▶ *Iets aan het vertellen zijn als invloed op het mobiele telefoongebruik tijdens het eten in gezelschap.*
Hieronder vallen zowel de telefoon opnemen, als een ontvangen bericht lezen of beantwoorden of een nieuw bericht versturen, terwijl men zelf iets aan het vertellen is.
- ▶ *Dat iemand anders iets aan het vertellen is als invloed op het mobiele telefoongebruik tijdens het eten in gezelschap.*
Hieronder valt hetzelfde mobiele telefoongebruik als hierboven, maar dan terwijl iemand anders iets aan het vertellen is.
- ▶ *Normen over mobiel telefoongebruik tijdens het eten.*
- ▶ *Normen over mobiel telefoongebruik in gezelschap.*
- ▶ *Normen over bereikbaarheid.*
Hieronder vallen het handig, prettig en belangrijk vinden van bereikbaarheid via de mobiele telefoon, en de mening over het wegdrukken van een oproep.

In appendix 1 is een overzicht te vinden van alle indicatoren per theoretische dimensie en de bijbehorende enquêtevragen. De volledige vragenlijsten zijn opgenomen in appendix 2 en 3.

4.3 PROCEDURE

Via e-mail zijn de twee verschillende groepen respondenten benaderd om de vragenlijst in te vullen via een link in de e-mail. In de inleiding van het onderzoek werden de respondenten geïnstrueerd hun eigen ervaring en mening in te vullen en geïnformeerd over hun anonimiteit binnen het onderzoek. Deze inleiding is te vinden in appendix 2 (en 3), waar de gehele vragenlijst is opgenomen. De respondenten hebben de vragenlijst zelfstandig kunnen invullen achter een computer.

5 RESULTATEN

Om te kunnen concluderen of er een duidelijke norm is en wat de norm voor de verschillende onderzochte vormen van mobiel telefoongebruik is, zijn er drie bepalende factoren. De eerste is de overeenstemming van de drie indicatoren (eigen gedrag, gedrag van vrienden, irritatie aan gedrag). De tweede is de overeenkomst of het verschil tussen hoe vaak mensen zelf aangeven hun mobiele telefoon te gebruiken en hoe vaak mensen zeggen dat hun vrienden dit doen. De derde is de standaard deviatie van de antwoorden bij de indicatoren. Hoe deze factoren meewegen, zal ik hier uitleggen.

OVEREENSTEMMENDE INDICATOREN

Om te kunnen concluderen of alledrie de indicatoren op dezelfde norm voor mobiel telefoongebruik in gezelschap wijzen, onderzoek ik in hoeverre het mobiele telefoongebruik dat als irritant wordt ervaren ook niet vaak voorkomt en andersom. Als bepaald gedrag niet vaak wordt vertoond én het wordt als irritant ervaren, dan is de norm dat dat gedrag niet mag. Ook het gedrag dat juist vaak wordt vertoond én niet irritant wordt gevonden, duidt op een duidelijke norm, maar dan dat dat gedrag wel mag. Op de zevenpuntsschaal in de vragenlijst was 1 'helemaal niet irritant' en 7 'zeer irritant'. Dat betekent dat 4 de neutrale waarde is. Als de gemiddelde irritatie voor bepaald gedrag dus significant boven deze neutrale waarde ligt, wordt dat gedrag als irritant beschouwd. Als de irritatie significant onder de 4 ligt, wordt het als niet irritant beschouwd. Daarnaast kijken we dus of het gedrag wel of niet vaak wordt vertoond. Op de zevenpuntsschaal in de vragenlijst was 1 'nooit' en 7 'altijd', dus ook hier ligt de neutrale waarde op 4. Voor beide bepalingen is een *one-sample T test* uitgevoerd. Deze resultaten staan in de tabellen van dit hoofdstuk onder de kolom 'Verskil met de neutrale waarde 4.'

ZIJ EN IK

Om erachter te komen in hoeverre mensen zich bewust zijn van hun mobiele telefoongebruik en in hoeverre ze toegeven hoe vaak ze hun mobiele telefoon gebruiken, vergelijk ik of er een verschil is tussen hoe vaak de respondenten van groep één aangeven hun mobiele telefoon te gebruiken en hoe vaak de respondenten van groep twee aangeven dat hun vrienden dit doen. Door middel van een onafhankelijke t toets is na te gaan of er significante verschillen zijn. De resultaten hiervan staan in de tabellen van dit hoofdstuk onder de kolom 'Verskil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden'. Bij veel vragen over het mobiele telefoongebruik is een significant verschil gevonden. De grootste verschillen zaten in een gesprek voeren aan tafel, de hoorbaarheid van de bel- en berichtentoon en het telefoongebruik terwijl iemand iets aan het vertellen is. Dit kan komen doordat mensen zich hier niet bewust van zijn maar het wel bij anderen waarnemen, of omdat mensen dit geen sociaal wenselijk gedrag vinden en daarom aangeven dit minder vaak te doen dan in werkelijkheid het geval is. Omdat dit laatste erg aannemelijk is, draagt een verschil tussen eigen aangegeven gedrag en het gedrag van vrienden bij aan de conclusie van een norm dat bepaald mobiel telefoongebruik niet mag. Andersom wijzen kleine verschillen weer op een norm dat iets wel mag, omdat mensen blijkbaar toegeven iets net zo vaak te doen als wordt waargenomen door anderen.

STANDAARD DEVIATIE

Daarnaast is er nog de standaard deviatie die op duidelijke en onduidelijke normen kan duiden. Als de standaard deviaties hoog zijn, betekent dit dat de meningen over de norm verdeeld zijn. Als de standaard deviaties laag zijn, betekent dit dat er meer overeenstemming bestaat over de norm. Er komen bij de resultaten echter maar weinig echt lage standaard deviaties voor. Dit kan erop wijzen dat de normen blijkbaar geen van allen echt duidelijk zijn. Als de gemiddelde waarden van de indicatoren echter overtuigend laag of hoog liggen, kunnen we toch uitgaan van een duidelijke norm. De gemiddelden (gem.) en standaard deviaties (std. dev.) zijn in de tabellen van dit hoofdstuk te vinden in de eerste twee kolommen.

5.1 DIT MAG WEL

In tabel 1 zijn alle scores te vinden die aantonen dat de volgende vormen van mobiel telefoongebruik moeten kunnen:

▸ *Het aan laten staan van de telefoon.*

Zoals in tabel 1 te zien is, wijken de waarden van alle indicatoren voor deze norm significant af van de neutraal en wijzen op dezelfde norm. De gemiddelden liggen zo ver van de neutraal dat de standaard deviaties deze conclusie niet kunnen ontkrachten. Wat de conclusie tot een duidelijke norm nog versterkt, is dat respondenten zelf niet significant vaker hun mobiele telefoon aan te laten staan dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen.

▸ *De telefoon opnemen als een van de ouders, de kinderen of als de partner belt.*

Respondenten van groep één geven gemiddeld aan dit vaak te doen. Dit is ook het geval bij (de vrienden van) groep twee. Groep twee geeft daarnaast gemiddeld aan dit niet irritant te vinden. Mensen geven ook niet significant minder vaak aan zelf in deze gevallen op te nemen dan mensen zeggen dat hun vrienden doen. Blijkbaar durven mensen hier dus gewoon voor uit te komen. Wel liggen de standaard deviaties vrij hoog. Dit wijst erop dat de norm toch niet zo duidelijk is als de andere factoren aangeven. De hoge standaard deviaties komen wellicht door de verschillen tussen mensen die zelf wel of geen kinderen, ouders of een partner hebben, die zouden kunnen bellen en er bij groep één minder participanten zijn waarop dit van toepassing is (zie df in tabel 1).

			Verschil met de neutrale waarde 4.			Verschil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden.		
	Gem.	Std. Dev.	t	df	Sig.*	t	df	Sig.*
I. De telefoon aan laten staan.								
Groep 1: hoe vaak	6,40	1,32	19,28	111	< 0,001	1,49	219	0,14
Groep 2: hoe vaak	6,13	1,41	15,78	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	2,73	1,88	-7,02	108	< 0,001			
I4c. De telefoon opnemen als een van de ouders belt.								
Groep 1: hoe vaak	4,61	1,84	3,48	109	0,00	-0,43	217	0,67
Groep 2: hoe vaak	4,72	1,59	4,09	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	3,27	1,78	-4,30	108	< 0,001			
I4d. De telefoon opnemen als een van de kinderen belt.								
Groep 1: hoe vaak	4,76	2,20	2,09	36	0,04	-0,06	144	0,96
Groep 2: hoe vaak	4,73	1,83	3,56	108	0,00			
Groep2: hoe irritant	2,94	1,74	-6,32	108	< 0,001			
I4e. De telefoon opnemen als de partner belt.								
Groep 1: hoe vaak	4,93	1,90	4,70	90	< 0,001	-0,73	198	0,47
Groep 2: hoe vaak	5,12	2,15	6,84	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	3,18	1,76	-4,86	107	< 0,001			

* sig < 0,05 is significant.

Tabel I: Het mobiele telefoongebruik dat wel mag.

5.2 DIT MAG NIET

In tabel 2 zijn de waarden te vinden van het mobiele telefoongebruik dat niet mag. Alledrie de indicatoren wijzen op de norm dat het in deze paragraaf genoemde mobiele telefoongebruik niet gepast is. Dit betekent dat zowel respondenten over zichzelf als over hun vrienden gemiddeld aangeven dit significant niet vaak te doen en dat dit gemiddeld ook significant irritant wordt gevonden.

▸ *Een nieuw bericht versturen.*

De respondenten van groep één en twee geven gemiddeld aan dit significant niet vaak te doen. Groep twee geeft gemiddeld ook aan dit irritant te vinden. Gemiddeld zeggen respondenten dit zelf (groep één) significant minder vaak te doen, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee). Dit significante verschil wijst ook op de norm dat een nieuw bericht versturen niet mag. Mensen geven waarschijnlijk zelf niet toe hoe vaak ze dit doen omdat ze het als ongepast gedrag beschouwen. De hoge standaard deviatie van de irritatie wijst er wel op dat er toch mensen zijn die zich hier iets minder aan irriteren.

▸ *De telefoon opnemen en een gesprek voeren aan tafel.*

Groep één geeft gemiddeld aan dit niet vaak te doen, net als groep twee dit aangaf over hun vrienden. Gemiddeld zeggen respondenten zelf (groep één) significant minder vaak op te nemen en het gesprek te voeren aan tafel, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee). Dit kan erop wijzen dat mensen niet durven toe te geven hoe vaak ze dit doen. Des te meer reden om aan te nemen dat de norm is dat dit niet mag. De irritatie aan het opnemen van de telefoon aan tafel wijst ook op de norm dat dit niet mag. De gemiddelden liggen zo ver van de neutraal dat de standaard deviaties deze conclusie niet kunnen ontkrachten.

▸ *Mobiel telefoongebruik tijdens een gesprek.*

Zowel wanneer de mobiele telefoongebruiker zelf aan het woord is, als wanneer een van de anderen iets vertelt, vindt men een bericht lezen, beantwoorden of versturen en het opnemen van de telefoon niet kunnen. Deze vragen verklaren in combinatie 71,77 % van de variantie bij groep één en 69,92 % bij groep twee als het gaat om hoe vaak het telefoongebruik voorkomt. Bij groep twee verklaren deze vragen in combinatie 79,26 % van de variantie van de irritatie. Groep één en twee geven gemiddeld aan dat dit significant niet vaak gebeurt. Groep twee vindt dit gemiddeld ook significant irritant. Ook het verschil tussen het eigen aangegeven gedrag en het gedrag van vrienden verklaart dat de norm is dat dit niet kan: alle bevraagde vormen van mobiel telefoongebruik worden significant minder vaak gedaan volgens mensen zelf (groep één) dan volgens vrienden (groep twee). De standaard deviaties kunnen deze conclusie niet ontkrachten.

			Verschil met de neutrale waarde 4 (32 bij irritatie 15a-16d)			Verschil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden.		
	Gem.	Std. Dev.	t	df	Sig.*	t	df	Sig.*
7. Een nieuw bericht versturen.								
Groep 1: hoe vaak	2,46	1,51	-10,83	112	< 0,001	-3,77	220	< 0,001
Groep 2: hoe vaak	3,24	1,56	-5,09	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	4,72	1,86	4,03	108	< 0,001			
11. De telefoon opnemen en een gesprek voeren aan tafel.								
Groep 1: hoe vaak	2,32	1,46	-12,25	112	< 0,001	-5,40	219	< 0,001
Groep 2: hoe vaak	3,41	1,54	-4,00	107	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	5,28	1,73	7,65	106	< 0,001			
15a - 16d. Mobiel telefoon-gebruik tijdens een gesprek.								
Groep 1: hoe vaak	15,05	8,32	-21,66	112	< 0,001	-7,93	206	< 0,001
Groep 2: hoe vaak	25,06	10,41	-6,95	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	40,59	12,61	7,11	108	< 0,001			

* sig < 0,05 is significant.

Tabel 2: Het mobiele telefoongebruik dat niet mag.

5.3 ONDUIDELIJKE NORMEN

In tabel 3 zijn de waarden opgenomen van het mobiele telefoongebruik waarover geen duidelijke normen naar voren komen. De gedragingen waar geen duidelijke norm over bestaat, zijn onder andere de gedragingen die blijkbaar geen problemen opleveren. Dit geldt voor het mobiele telefoongebruik dat niet vaak wordt gedaan maar ook niet irritant wordt gevonden:

▶ *De telefoon opnemen en zeggen later terug te bellen.*

Hierbij geven de respondenten van groep één gemiddeld aan dit niet vaak te doen. De respondenten van groep twee geven ook gemiddeld aan dit niet vaak te zien, echter niet significant. Deze norm wordt niet bevestigd door de irritatie van groep 2: zij gaven aan dit gemiddeld, significant niet irritant te vinden. Gemiddeld zeggen respondenten zelf (groep één) minder vaak op te nemen en te zeggen later terug te bellen, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee), wat weer pleit voor een norm dat het niet mag. De gemiddelden liggen allemaal minder dan een punt van de neutraal en de standaard deviaties zijn vrij hoog. De meningen hierover zijn dus verdeeld en er is geen sprake van een duidelijk norm.

- *Even van tafel weglopen om de telefoon op te nemen.*

Gemiddeld zeggen respondenten zelf (groep één) significant minder vaak weg te lopen om hun telefoon op te nemen, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee). Dit wijst op een norm dat dit niet mag. Maar de mate van irritatie ligt niet significant onder de neutrale grens. Ook is de standaard afwijking vrij hoog, dus de meningen zijn hierover verdeeld en wijzen niet overtuigend op een norm dat het weglopen voor een telefoongesprek moeten kunnen. Het gemiddelde gedrag van zowel groep één als het benoemde gedrag van de vrienden van groep twee, wijzen echter juist op een norm waarbij weglopen van tafel om een oproep te beantwoorden niet mag. Beide groepen geven aan dat dit (significant) niet vaak voorkomt. Al met al is er dus geen duidelijke norm.

Andere gedragingen waar geen duidelijke norm over bestaat, leveren juist wel problemen op omdat vaak vertoond gedrag als irritant wordt ervaren. Van dit soort gevallen zijn gelukkig geen significante verschillen gevonden. Wel zijn er veel vormen van mobiel telefoongebruik gevonden waar de gemiddelde waarden van de indicatoren redelijk neutraal zijn (minstens de irritatie en één van de andere indicatoren tussen 3,50 en 4,50) en de standaard deviaties hoog (>1,50), wat betekent dat er geen duidelijke norm bestaat voor deze gedragingen:

- *Het aan laten staan van het geluid van de mobiele telefoon.*
- *Op het scherm van de mobiele telefoon kijken.*
- *Het duidelijk hoorbaar zijn van de beltoon.*
- *Het duidelijk hoorbaar zijn van de berichttoon.*
- *Een onverwacht telefoontje opnemen.*
- *Opnemen als een andere bekende dan een ouder, kind of partner belt.*

De onduidelijkheid van de volgende vormen van mobiel telefoongebruik in gezelschap vergen nog een extra toelichting:

- *Het lezen van een ontvangen bericht.*

Dit gebeurt volgens beide groepen wel significant vaak, maar blijkbaar durven mensen hier toch niet voor uit te komen. Gemiddeld zeggen respondenten dit namelijk zelf (groep één) significant minder vaak te doen, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee). De irritatie hieraan loopt nogal uiteen, dus er is geen sprake van een duidelijke norm.

- *Het beantwoorden van een bericht direct na het lezen.*

Hoe vaak dit gebeurt, blijkt niet duidelijk uit de antwoorden van respondenten. De irritatie van groep twee aan het beantwoorden van berichten is wel significant en mensen geven zelf minder vaak aan dit te doen dan dat mensen over hun vrienden zeggen. Deze norm nijgt dus naar 'niet netjes'. Maar de spreiding van de antwoorden is vrij hoog, dus een duidelijke norm is het niet.

- *Het opnemen als een onbekende belt.*

Zowel groep één als twee geven gemiddeld aan dat dit niet vaak gebeurt. Beide verschillen significant met het neutrale antwoord tussen nooit en altijd. De gemiddelde irritatie is echter niet significant, maar wel net boven neutraal (4,07). De hoge standaard deviatie (1,90) wijst erop dat de meningen hierover verdeeld zijn. Dit betekent dat deze norm niet duidelijk is. Groep één geeft significant minder vaak toe dit te doen dan groep twee aangeeft dat hun vrienden dit doen. De norm nijgt er al met al dus naar dat dit niet mag.

▸ *Kijken wie er belt en de oproep wegdrücken.*

De gemiddelde irritatie hieraan is wel duidelijk laag, maar de hoe vaak het gebeurt, is niet duidelijk. De standaard deviaties zijn hoog en de gemiddelden liggen dicht bij de 4. Dat er geen significant verschil is tussen hoe vaak mensen zelf aangeven dit te doen en hoe vaak vrienden dit doen, wijst samen met de gemiddelde irritatie wel op een norm dat dit mag. Een duidelijke norm is het echter niet.

▸ *Het op tafel leggen van de mobiele telefoon.*

Gemiddeld zeggen respondenten zelf (groep één) minder vaak hun telefoon op tafel te leggen, dan dat respondenten aangeven dat hun vrienden dit doen (groep twee). Mensen vinden dit blijkbaar niet netjes. Beide groepen geven ook aan dat dit niet vaak gebeurt, maar de irritatie hieraan loopt nogal uiteen (SD = 2,02).

			Verschil met de neutrale waarde 4.			Verschil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden.		
	Gem.	Std. Dev.	t	df	Sig.*	t	df	Sig.*
2. Het geluid van de telefoon aan laten staan.								
Groep 1: hoe vaak	3,56	2,12	-2,22	112	0,03	-4,52	211	<0,001
Groep 2: hoe vaak	4,71	1,65	4,47	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	4,11	1,91	0,60	108	0,55			
3 Mobiele telefoon op tafel leggen.								
Groep 1: hoe vaak	2,24	1,54	-12,18	112	< 0,001	-4,93	220	<0,001
Groep 2: hoe vaak	3,31	1,70	-4,22	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	3,96	2,02	-0,19	108	0,85			
4. Op het scherm van de telefoon kijken.								
Groep 1: hoe vaak	3,65	1,58	-2,38	112	0,02	-3,51	220	0,001
Groep 2: hoe vaak	4,39	1,60	2,58	108	0,01			
Groep2: hoe irritant	3,97	1,83	-0,16	108	0,88			
5. Een ontvangen bericht lezen.								
Groep 1: hoe vaak	4,60	1,74	3,68	112	< 0,001	-2,54	218	0,01
Groep 2: hoe vaak	5,16	1,51	7,99	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	3,74	1,77	-1,51	108	0,13			

			Verschil met de neutrale waarde 4.			Verschil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden.		
	Gem.	Std. Dev.	t	df	Sig.*	t	df	Sig.*
6. Een bericht direct beantwoorden na het lezen.								
Groep 1: hoe vaak	2,96	1,54	-7,17	112	< 0,001	-4,91	220	<0,001
Groep 2: hoe vaak	3,99	1,58	-0,06	108	0,95			
Groep2: hoe irritant	4,49	1,69	3,01	108	0,00			
8. Beltoon duidelijk hoorbaar.								
Groep 1: hoe vaak	2,72	1,60	-8,52	112	< 0,001	-7,09	220	<0,001
Groep 2: hoe vaak	4,25	1,62	1,60	108	0,11			
Groep2: hoe irritant	4,20	1,72	1,23	107	0,22			
9. Berichttoon duidelijk hoorbaar.								
Groep 1: hoe vaak	2,71	1,70	-8,06	112	< 0,001	-5,66	220	<0,001
Groep 2: hoe vaak	3,97	1,62	-0,18	108	0,86			
Groep2: hoe irritant	3,96	1,79	-0,22	106	0,83			
10. De telefoon opnemen en zeggen later terug te bellen.								
Groep 1: hoe vaak	3,05	1,74	-5,78	112	< 0,001	-4,08	216	<0,001
Groep 2: hoe vaak	3,94	1,47	-0,46	108	0,65			
Groep2: hoe irritant	3,25	1,83	-4,29	108	< 0,001			
12. Kijken wie er belt en de oproep wegdrücken.								
Groep 1: hoe vaak	3,73	1,72	-1,69	112	0,09	-1,71	220	0,09
Groep 2: hoe vaak	4,10	1,54	0,68	108	0,50			
Groep2: hoe irritant	2,67	1,66	-8,36	108	< 0,001			
13. Even van tafel weglopen om de telefoon op te nemen.								
Groep 1: hoe vaak	2,89	1,63	-7,22	112	< 0,001	-3,36	220	0,001
Groep 2: hoe vaak	3,60	1,48	-2,85	108	0,01			
Groep2: hoe irritant	3,81	1,90	-1,06	108	0,29			

			Verschil met de neutrale waarde 4.			Verschil tussen eigen gedrag en het gedrag van vrienden.		
	Gem.	Std. Dev.	t	df	Sig.*	t	df	Sig.*
I4a. Een onverwachts telefoontje opnemen.								
Groep 1: hoe vaak	3,42	1,78	-3,41	110	0,00	-4,44	218	<0,001
Groep 2: hoe vaak	4,44	1,61	2,85	108	0,01			
Groep2: hoe irritant	3,83	1,83	-0,94	108	0,35			
I4b. De telefoon opnemen als een onbekende belt.								
Groep 1: hoe vaak	2,45	1,86	-8,82	111	< 0,001	-3,74	219	<0,001
Groep 2: hoe vaak	3,32	1,59	-4,45	108	< 0,001			
Groep2: hoe irritant	4,07	1,90	0,40	108	0,69			
I4f. De telefoon opnemen als een andere bekende belt.								
Groep 1: hoe vaak	3,34	1,71	-4,12	112	< 0,001	-4,16	220	<0,001
Groep 2: hoe vaak	4,26	1,59	1,70	108	0,09			
Groep2: hoe irritant	4,03	1,73	0,17	107	0,87			

* sig < 0,05 is significant.

Tabel 3: Het mobiele telefoongebruik waar geen duidelijke norm over bestaat.

6 CONCLUSIE

Allereerst kunnen we naar aanleiding van dit onderzoek concluderen dat voor veel gedragingen geldt dat mensen zelf aangeven ze minder vaak te vertonen dan dat mensen dezelfde gedragingen bij hun vrienden waarnemen. De grootste verschillen zaten in een gesprek voeren aan tafel, de hoorbaarheid van de bel- en berichttoon en het telefoongebruik terwijl iemand iets aan het vertellen is. Er is geen significant verschil gevonden tussen hoe vaak mensen zelf zeggen hun mobiele telefoon aan te laten staan en hoe vaak mensen dit over hun vrienden aangeven. Ook wat het wegdrukken van een oproep betreft, bestaat geen significant verschil. Verder is er geen significant verschil gevonden over het opnemen als een van de ouders of kinderen of de partner belt. Uit de resultaten blijkt dat dit ook de dingen zijn die niet irritant worden gevonden. Dat er juist grote verschillen waren wat mobiel telefoongebruik tijdens een gesprek aan tafel betreft, stemt weer overeen met de bevindingen dat dit als meest irritant wordt ervaren.

Na dit onderzoek kunnen we concluderen dat er voor mobiel telefoongebruik tijdens het eten in gezelschap een aantal normen zijn waarvan de verschillende indicatoren overeenstemmen. Wat we wel vinden kunnen is het aan laten staan van onze mobiele telefoon. Ook opnemen als een van de kinderen of de ouders belt, is geen probleem. Evenals wanneer de partner belt. Wat we niet vinden kunnen is het versturen van een nieuw bericht. Ook het beantwoorden van een ontvangen bericht wordt niet vaak gedaan en als irritant beoordeeld. Hoewel dit volgens anderen toch vaker gebeurt dan mensen zelf aangeven. De telefoon opnemen en een gesprek voeren aan tafel is *not done*, terwijl dit weer wel kan als het een kind, ouder of de partner is zoals hierboven te lezen is. Als het echter een onbekende is, vinden we dat we niet moeten opnemen, maar de irritatie hieraan is heel divers. Verder vinden we het niet kunnen dat de mobiele telefoon wordt gebruikt terwijl we in gesprek zijn. Zowel wanneer de mobiele telefoongebruiker zelf aan het woord is als wanneer een van de anderen iets vertelt, vindt men een bericht lezen, beantwoorden of versturen en het opnemen van de telefoon niet kunnen.

Voor andere vormen van mobiel telefoongebruik stemmen de verschillende indicatoren voor de norm niet overeen. Er zijn bijvoorbeeld geen duidelijke normen voor het mobiele telefoongebruik dat in de praktijk geen problemen oplevert. Dit komt bijvoorbeeld omdat het niet veel gebeurt en ook niet irritant wordt gevonden. Dit geldt voor het opnemen van de mobiele telefoon om te zeggen later terug te bellen en in mindere mate voor het van tafel weglopen om de telefoon op te nemen. De indicatoren voor de normen verschillen niet drastisch in het tegenovergestelde geval waarbij juist wel problemen ontstaan: irritant mobiel telefoongebruik dat vaak voorkomt. Dit betekent niet dat dit nooit aan de orde is, maar er is geen gedrag gevonden in dit onderzoek dat gemiddeld significant irritant wordt gevonden en ook significant vaak voorkomt. Juist voor de vormen van mobiel telefoongebruik waarover onduidelijkheid is hoe vaak het voorkomt en waar een deel van de mensen zich toch aan irriteren, zullen de normen zich snel gaan ontwikkelen.

7 DISCUSSIE

Om normen in beeld te brengen, is een vragenlijst een relatief snelle manier om een grote groep mensen te bereiken. De antwoorden zijn soms echter minder betrouwbaar omdat het meer afhangt van toeval dan observaties. De antwoorden van respondenten worden beïnvloed door hun gevoel op het moment van invullen en dit is soms minder representatief voor de werkelijke situatie als ze uit eten zijn met vrienden. De antwoorden van de respondenten die moesten invullen hoe vaak zij zelf hun mobiele telefoon gebruiken, zijn minder valide dan de antwoorden van de tweede groep die de vragen over het gedrag van vrienden moest invullen, en minder valide dan dat observaties dat zouden zijn. Mensen zijn zich namelijk niet altijd bewust van hun eigen gedrag en hebben vaak een gekleurde kennis over hun eigen gedrag. Daarnaast willen mensen vaak graag een goede indruk maken en geven vaak sociaal wenselijke antwoorden. Door de antwoorden van groep één en twee met elkaar te vergelijken, krijgen we een indruk van hoeveel minder valide de antwoorden over het eigen gedrag zijn. Deze antwoorden vergelijken met observaties, zou dit beeld nog verscherpen. Als we het echter over normen hebben, is het daadwerkelijke gedrag niet de enige indicator. Juist de sociaal wenselijke antwoorden zijn hierbij interessant omdat die iets zeggen over hoe mensen denken dat het hoort en wat zij wel en niet vinden dat ze kunnen maken. Daarnaast is de irritatie aan gedrag een goede indicator voor de norm, welke ik ook heb meegenomen in dit onderzoek. Om de validiteit en betrouwbaarheid van deze manier van meten te controleren, zou de irritatie ook kunnen worden geobserveerd. Er kan bijvoorbeeld gekeken worden naar lichaamstaal en of mensen iets van het mobiele telefoongebruik van hun vrienden zeggen. Verder zou de norm ook in andere termen kunnen worden beschreven dan gedrag en irritatie, zoals hoe beleefd, storend, vervelend of normaal mensen bepaald gedrag vinden.

Om de antwoorden van respondenten zo betrouwbaar en valide mogelijk te maken, heb ik de vragen zo concreet mogelijk gesteld. Dit heeft echter wel als gevolg dat de bevroegde normen minder goed te generaliseren zijn. De vragen gaan namelijk over mobiel telefoongebruik als men uit eten is met vrienden. Geld dit ook voor een ander gezelschap dat bijvoorbeeld bestaat uit familie of collega's? In hoeverre de normen afhangen van het gezelschap waarin men verkeert, is het onderzoeken waard. In dit onderzoek heb ik gekozen voor vrienden omdat dit gezelschap veel voorkomt en waarschijnlijk gegeneraliseerd zal kunnen worden naar ieder gezelschap waarbij men elkaar goed kent, zoals naaste familie en goede collega's. Daarnaast kunnen we ons nog afvragen of de normen ook gelden in andere situaties, zoals thuis eten in gezelschap of tijdens een drankje in het café? De normen voor mobiel telefoongebruik in een restaurant zijn gemiddeld strenger dan in andere situaties zoals thuis of in een café. De respondenten van beide groepen zijn het er gemiddeld in hoge mate mee eens dat zowel in gezelschap zijn als aan het eten zijn een reden is om het mobiele telefoongebruik te beperken (zie appendix 4, vraag 21 en 22).

De normen voor mobiel telefoongebruik zijn nog steeds in ontwikkeling, alleen al omdat er nog steeds mensen zijn die niet met mobiele telefoons zijn opgegroeid en er inmiddels ook mensen zijn die al wel van kleins af aan gewend zijn aan mobiele telefoons. In vijf jaar tijd zijn de normen wellicht alweer verschoven. De steekproef die is genomen, bestaat uit personen die min of meer toevallig beschikbaar waren voor dit onderzoek. Hierdoor ligt het opleidingsniveau van de steekproef hoger dan die van de Nederlandse bevolking en hebben er relatief veel twintigers deelgenomen aan het onderzoek. Dit maakt dat de resultaten niet zomaar gegeneraliseerd kunnen worden naar de Nederlandse populatie. Ondanks de vele

twintigers, is de leeftijdsspreiding toch groot en is meer dan 30 procent van de respondenten van groep één en meer dan 54 procent van de respondenten van groep twee ouder dan 30 jaar.

Dit onderzoek heeft een beeld gegeven over de normen voor mobiel telefoongebruik in gezelschap. Het heeft ons inzicht gegeven in de mate waarin er een duidelijke norm bestaat voor bepaald mobiele telefoongebruik. Juist door verschillende indicatoren met elkaar te vergelijken, zijn we meer te weten gekomen over de normen die er bestaan en niet alleen over gedrag of irritatie aan gedrag. Omdat de standaard deviaties bij dit onderzoek vrij hoog zijn, zou dit onderzoek herhaald kunnen worden met meer respondenten zodat er wellicht meer duidelijke normen naar voren komen. Vervolgonderzoek zou verder gericht kunnen worden op andere situaties waarbij eten geen factor is of op het verschil tussen verschillende generaties. Als extra indicator voor de normen zouden observaties een bijdrage kunnen leveren aan een nog preciezer beeld. Als laatste suggestie geef ik mobiel internetten in vervolgonderzoek te betrekken, want deze vorm van mobiel telefoongebruik is in dit onderzoek namelijk niet specifiek meegenomen en komt tegenwoordig steeds meer voor.

8 LITERATUUR

- ▶ Baron, N. S. (2008). *Always on: Language in an online and mobiel world*. New York: Oxford University Press, Inc.
- ▶ Briody, D. (2000). Thou shalt learn and abide by the Ten Commandments of cell-phone etiquette. *InfoWorld*, 22 (24), 59B.
- ▶ Butterfield, J. (2010). *Verbal communication*. Boston: Course Technology.
- ▶ Casperson, D. M. (1999). *Power etiquettes: what you don't know can kill your career*. New York: AMA Publications.
- ▶ Cell phone users show lack of courtesy (2003). USA today magazine, 131 (2696), 8-9.
- ▶ Elgan, M. (27 januari 2010). *Pleidooi voor smartphone-etiquette*. Geraadpleegd 18 januari 2011 via <http://computerworld.nl/article/11665/pleidooi-voor-een-smartphone-etiquette/2.html>
- ▶ Fok! *Telefoon opnemen tijdens het eten, onbeleefd?*. Geraadpleegd 22 december 2010 via <http://forum.fok.nl/topic/1173160/2/25>
- ▶ Fox, S. (1999). *Etiquette voor dummies*. (vertaald door: J. van de Westelaken.) Nijmegen: Wiley Publishing (*Etiquettes for dummies*, 1997).
- ▶ Goeievraag.nl. *Bellen tijdens een eerste date?* Geraadpleegd 22 december 2010 via <http://www.goeievraag.nl/vraag/bellen-tijdens-eerste-date.54253?p=4#antwoorden>
- ▶ Goudse Post (2010), Irritant. 10 november 2010, 35. Te raadplegen via <http://www.deweekkrant.nl/pdfarchief/viewer?archive=26353>
- ▶ Gruyter, R. de (2010), *Hoe gebruik je mobieltjes en emails zonder te irriteren?* Geraadpleegd 17 januari 2011 via <http://www.elsevier.nl/web/Nieuws/Carriere/281784/Hoe-gebruik-je-mobieltjes-en-email-zonder-te-irriteren.htm>
- ▶ Katz, J. E. (2006). *Magic in the air: mobile communication and the transformation of social life*. New Brunswick: Transaction.
- ▶ Ling, R. (2004). *The mobile connection: the cell phone's impact on society*. San Francisco, Morgan Kaufmann.
- ▶ Party Flock. *Bellen tijdens het eten*. Geraadpleegd 28 december 2010 via <http://partyflock.nl/topic/618402/PAGE/1.html>
- ▶ Snel, K. & Zaag, J. van der (2008). *Hoe hoort het eigenlijk in Nederland*. Haarlem: Becht.
- ▶ Srivastava, L. (2006). Mobile mania, mobile manners. *Knowledge, technology, and policy*, 19 (2), 7-10.
- ▶ Verkuil, M. (15 november 2010). *Etiquette voor gebruik van mobiele telefoon*. Geraadpleegd 18 januari 2011 via <http://www.computeridee.nl/nieuws.jsp?id=2628459>
- ▶ Wester, S., Werkhoven, R. & Tas, W. (2010). *Mobiele manieren barometer: etiquette internet op mobiele telefoon*. Geraadpleegd 18 januari 2011 via <http://www.mobielemanieren.nl/#>

9 APPENDIX

9.1 OPERATIONALISERING

Theoretische dimensie	Indicator	Ik nooit - altijd (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...	Vrienden nooit -altijd helemaal niet irritant - zeer irritant (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...
normen over stille aanwezigheid telefoon bij het eten in gezelschap	telefoon aan	laat ik mijn mobiele telefoon aan laten staan.	laten zij hun mobiele telefoon aan staan.
	telefoon op tafel	leg ik mijn mobiele telefoon op tafel.	leggen zij hun mobiele telefoon op tafel.
	op het scherm van de telefoon kijken	kijk ik op het scherm van mijn mobiele telefoon.	kijken zij op het scherm van hun mobiele telefoon.
	berichten lezen	lees ik een ontvangen bericht.	lezen zij een ontvangen bericht.
	berichten beantwoorden	beantwoord ik een bericht direct na het lezen.	beantwoorden zij een bericht direct na het lezen.
	berichten versturen	verstuur ik een nieuw bericht.	versturen zij een nieuw bericht.
	kijken wie er belt en een oproep wegdrukken	kijk ik wie er belt en de druk de oproep weg.	kijken zij wie er belt en drukken de oproep weg.
normen over hoorbare aanwezigheid telefoon bij het eten in gezelschap	geluid van telefoon aan hebben staan	laat ik het geluid van mijn telefoon aan staan.	laten zij het geluid van hun mobiele telefoon aan staan.
	hoorbaarheid beltoon	kan ik mijn telefoon duidelijk horen als ik word gebeld.	kan ik hun telefoons duidelijk horen als ze gebeld worden.
	hoorbaarheid berichtentoon	kan ik mijn telefoon duidelijk horen als ik een bericht krijg.	kan ik hun telefoons duidelijk horen als ze een bericht krijgen.
normen over bellen tijdens het eten in gezelschap	telefoon opnemen en een gesprek voeren	neem ik mijn mobiele telefoon op en voer het telefoongesprek.	nemen zij hun mobiele telefoon op en voeren het telefoongesprek.
	weglopen om telefoon op te nemen	loop ik even weg van tafel om mijn mobiele telefoon op te nemen.	lopen zij even weg van tafel om hun mobiele telefoon op te nemen.

Theoretische dimensie	Indicator	Ik nooit - altijd (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...	Vrienden nooit -altijd helemaal niet irritant - zeer irritant (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...
	telefoon opnemen en zeggen later terug te bellen	neem ik mijn mobiele telefoon op en zeg dat ik later terug bel.	nemen zij hun mobiele telefoon op en zeggen dat ze later terug bellen.
	kijken wie er belt en een oproep wegdrukken	kijk ik wie er belt en de druk de oproep weg.	kijken zij wie er belt en drukken de oproep weg.
invloed van de persoon die belt op de normen over bellen tijdens het eten in gezelschap.	opnemen als het telefoontje niet verwacht wordt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer ik een onverwacht telefoontje van iemand krijg.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer zij een onverwacht telefoontje van iemand krijgen.
	opnemen als een onbekende belt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer een onbekende mij belt.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer een onbekende hen belt.
	opnemen als een ouder belt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer een van mijn ouders mij belt.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer een van hun ouders hen belt.
	opnemen als een kind belt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer een van mijn kinderen mij belt.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer een van hun kinderen hen belt.
	opnemen als partner belt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer mijn partner mij belt.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer hun partner hen belt.
	opnemen als een andere bekende belt	neem ik mijn mobiele telefoon op, wanneer een andere bekende mij belt.	nemen zij hun mobiele telefoon op, wanneer een andere bekende hen belt.
iets aan het vertellen zijn als invloed op het mobiele telefoongebruik	mobiele telefoon opnemen terwijl je zelf iets aan het vertellen bent	en ik iets aan het vertellen ben, neem ik mijn mobiele telefoon op.	en één van hen iets aan het vertellen is, neemt hij/zij zijn/haar mobiele telefoon op.
	een ontvangen bericht lezen terwijl je zelf iets aan het vertellen bent	en ik iets aan het vertellen ben, lees ik een ontvangen bericht direct.	en één van hen iets aan het vertellen is, leest hij/zij een ontvangen bericht direct.
	een ontvangen bericht beantwoorden terwijl je zelf iets aan het vertellen bent	en ik iets aan het vertellen ben, beantwoord ik een ontvangen bericht direct.	en één van hen iets aan het vertellen is, beantwoordt hij/zij een ontvangen bericht direct.

Theoretische dimensie	Indicator	Ik nooit - altijd (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...	Vrienden nooit -altijd helemaal niet irritant - zeer irritant (7-puntsschaal) Als ik met vrienden uit eten ben...
	een nieuw bericht versturen terwijl je zelf iets aan het vertellen bent	en ik iets aan het vertellen ben, verstuur ik een nieuw bericht.	en één van hen iets aan het vertellen is, verstuurt hij/zij een nieuw bericht.
dat iemand anders iets aan het vertellen is als invloed op het mobiele telefoongebruik	mobiele telefoon opnemen terwijl een van je vrienden iets aan het vertellen is	en één van hen iets aan het vertellen is, neem ik mijn mobiele telefoon op.	en ik iets aan het vertellen ben, nemen zij hun mobiele telefoon op.
	een ontvangen bericht lezen terwijl een van je vrienden iets aan het vertellen is	en één van hen iets aan het vertellen is, lees ik een ontvangen bericht direct.	en ik iets aan het vertellen ben, lezen zij een ontvangen bericht direct.
	een ontvangen bericht beantwoorden terwijl een van je vrienden iets aan het vertellen is	en één van hen iets aan het vertellen is, beantwoord ik een ontvangen bericht direct.	en ik iets aan het vertellen ben, beantwoorden zij een ontvangen bericht direct.
	een nieuw bericht versturen terwijl een van je vrienden iets aan het vertellen is	en één van hen iets aan het vertellen is, verstuur ik een nieuw bericht.	en ik iets aan het vertellen ben, versturen zij een nieuw bericht.

Theoretische dimensie	Indicator	Ik sterk mee oneens - sterk mee eens (zevenpuntsschaal)	Vrienden sterk mee oneens - sterk mee eens (zevenpuntsschaal)
normen over mobiele telefoongebruik tijdens het eten	mobiele telefoongebruik beperken tijdens het eten	Als ik aan het eten ben, beperk ik mijn mobiele telefoongebruik.	Als je aan het eten bent, beperk je je mobiele telefoongebruik.
normen over mobiele telefoongebruik in gezelschap	mobiele telefoongebruik beperken in gezelschap	Als ik in gezelschap ben, beperk ik mijn mobiele telefoongebruik.	Als je in gezelschap bent, beperk je je mobiele telefoongebruik.
normen over bereikbaarheid	een oproep wegdrukken	Ik vind het vervelend om iemands oproep weg te drukken.	Ik vind het vervelend als iemand mijn oproep wegdruk.
	mobiele bereikbaarheid handig vinden	Ik vind het handig om altijd bereikbaar te zijn via mijn mobiele telefoon.	Ik vind het handig als ik mijn vrienden altijd kan bereiken via hun mobiele telefoon.
	mobiele bereikbaarheid prettig vinden	Ik vind het prettig om altijd bereikbaar te zijn via mijn mobiele telefoon.	Ik vind het prettig als ik mijn vrienden altijd kan bereiken via hun mobiele telefoon.
	mobiele bereikbaarheid belangrijk vinden	Ik vind het belangrijk om altijd bereikbaar te zijn via mijn mobiele telefoon.	Ik vind het belangrijk dat ik mijn vrienden altijd kan bereiken via hun mobiele telefoon.
algemene gegevens	geslacht	Geslacht	
	leeftijd	Leeftijd	
	opleidingsniveau	Wat is de hoogste door u afgeronde opleiding?	
telefoongegevens	merk telefoon	Welk merk mobiele telefoon heeft u?	
	hoe lang een mobiele telefoon	Hoe lang heeft u al een mobiele telefoon? (in jaren)	
	abonnement	Wat voor abonnement heeft u?	
	gebruik functies	Welke functies gebruikt u?	

9.2 VRAGENLIJST IK-VERSIE 31

9.3 VRAGENLIJST VRIENDEN-VERSIE 36

Vragenlijst



Universiteit Utrecht

Geachte respondent,

De Universiteit Utrecht doet een onderzoek naar het gebruik van mobiele telefoons. Ik stel het bijzonder op prijs dat u hieraan meewerkt.

De vragenlijst bestaat bijna geheel uit meerkeuzevragen en stellingen waarover u uw mening kunt geven. Bij alle stellingen gaat het nadrukkelijk om uw ervaring of uw mening. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.

Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten in beslag. Uiteraard is deelname aan dit onderzoek anoniem en alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Astrid Bontenbal

Liberal Arts & Sciences, Universiteit Utrecht

Algemene gegevens

23. Geslacht

- man vrouw

24. Leeftijd

25. Wat is de hoogste door u afgeronde opleiding

- lagere school / basisschool
- lager beroepsonderwijs (bijvoorbeeld lts, ambachtsschool)
- vmbo/mavo of ulo/mulo
- middelbaar beroepsonderwijs (bijvoorbeeld mts, meao)
- havo/vwo of mms/hbs
- hoger beroepsonderwijs (bijvoorbeeld hts, heao, bachelor-opleiding)
- wetenschappelijk onderwijs (master-opleiding)

Mobiele telefoon gegevens

26. Welk merk mobiele telefoon heeft u?

27. Hoe lang heeft u al een mobiele telefoon?

_____ jaar

28. Wat voor abonnement heeft u?

- pre-paid
- minder dan 100 belminuten
- minder dan 300 belminuten
- minder dan 500 belminuten
- meer dan 500 belminuten

29. Welke functies gebruikt u?

- bellen
- sms-berichten
- voicemail
- internet
- e-mail
- foto's maken
- agenda

Vragenlijst



Universiteit Utrecht

Geachte respondent,

De Universiteit Utrecht doet een onderzoek naar het gebruik van mobiele telefoons. Ik stel het bijzonder op prijs dat u hieraan meewerkt.

De vragenlijst bestaat bijna geheel uit meerkeuzevragen en stellingen waarover u uw mening kunt geven. Bij alle stellingen gaat het nadrukkelijk om uw ervaring of uw mening. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden.

Het invullen van de vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten in beslag. Uiteraard is deelname aan dit onderzoek anoniem en alle gegevens worden vertrouwelijk behandeld.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

Astrid Bontenbal

Liberal Arts & Sciences, Universiteit Utrecht

Algemene gegevens

23. Geslacht

- man vrouw

24. Leeftijd

25. Wat is de hoogste door u afgeronde opleiding

- lagere school / basisschool
- lager beroepsonderwijs (bijvoorbeeld lts, ambachtsschool)
- vmbo/mavo of ulo/mulo
- middelbaar beroepsonderwijs (bijvoorbeeld mts, meao)
- havo/vwo of mms/hbs
- hoger beroepsonderwijs (bijvoorbeeld hts, heao, bachelor-opleiding)
- wetenschappelijk onderwijs (master-opleiding)

Mobiele telefoon gegevens

26. Welk merk mobiele telefoon heeft u?

27. Hoe lang heeft u al een mobiele telefoon?

_____ jaar

28. Wat voor abonnement heeft u?

- pre-paid
- minder dan 100 belminuten
- minder dan 300 belminuten
- minder dan 500 belminuten
- meer dan 500 belminuten

29. Welke functies gebruikt u?

- bellen
- sms-berichten
- voicemail
- internet
- e-mail
- foto's maken
- agenda

9.4 DATA IN VOLGORDE VAN VRAGEN

Vraag	Groep	Gemiddeld gedaan	Std. deviatie	Gemiddelde irritatie	Std. deviatie
1 De telefoon aan laten staan.	1	6,40	1,318	-----	-----
	2	6,13	1,408	2,73	1,884
2 Het geluid van de telefoon aan laten staan.	1	3,56	2,117	-----	-----
	2	4,71	1,652	4,11	1,912
3 Mobiele telefoon op tafel leggen.	1	2,24	1,537	-----	-----
	2	3,31	1,703	3,96	2,023
4 Op het scherm van de telefoon kijken.	1	3,65	1,581	-----	-----
	2	4,39	1,599	3,97	1,833
5 Een ontvangen bericht lezen.	1	4,60	1,740	-----	-----
	2	5,16	1,510	3,74	1,771
6 Een bericht direct beantwoorden na het lezen.	1	2,96	1,535	-----	-----
	2	3,99	1,578	4,49	1,687
7 Een nieuw bericht versturen.	1	2,46	1,512	-----	-----
	2	3,24	1,563	4,72	1,856
8 Beltoon duidelijk hoorbaar.	1	2,72	1,601	-----	-----
	2	4,25	1,617	4,20	1,723
9 Berichttoon duidelijk hoorbaar.	1	2,71	1,704	-----	-----
	2	3,97	1,624	3,96	1,785
10 De telefoon opnemen en zeggen later terug te bellen.	1	3,05	1,742	-----	-----
	2	3,94	1,474	3,25	1,832
11 De telefoon opnemen en een gesprek voeren aan tafel.	1	2,32	1,459	-----	-----
	2	3,41	1,541	5,28	1,731
12 Kijken wie er belt en de oproep wegdrukken.	1	3,73	1,723	-----	-----
	2	4,10	1,539	2,67	1,661
13 Even van tafel wegglopen om de telefoon op te nemen.	1	2,89	1,628	-----	-----
	2	3,60	1,479	3,81	1,903
14a Een onverwachts telefoontje opnemen.	1	3,42	1,781	-----	-----
	2	4,44	1,613	3,83	1,828
14b De telefoon opnemen als een onbekende belt.	1	2,45	1,864	-----	-----
	2	3,32	1,592	4,07	1,904
14c De telefoon opnemen als een van de ouders belt.	1	4,61	1,838	-----	-----
	2	4,72	1,826	3,27	1,783
14d De telefoon opnemen als een van de kinderen belt.	1	4,76	2,204	-----	-----
	2	4,73	2,150	2,94	1,742
14e De telefoon opnemen als de partner belt.	1	4,93	1,896	-----	-----
	2	5,12	1,709	3,18	1,761
14f De telefoon opnemen als een andere bekende belt.	1	3,34	1,714	-----	-----
	2	4,26	1,578	4,03	1,727
15a. Zelf iets vertellen en de telefoon opnemen.	1	2,34	1,618	-----	-----
	2	3,52	1,567	4,83	1,873

15b. Zelf iets vertellen en een bericht lezen.	1	1,97	1,379	-----	-----
	2	3,62	1,660	4,68	1,820
15c. Zelf iets vertellen en een bericht direct beantwoorden.	1	1,58	1,006	-----	-----
	2	3,02	1,571	5,14	1,729
15d. Zelf iets vertellen en een nieuw bericht versturen.	1	1,44	0,925	-----	-----
	2	2,65	1,524	5,27	1,798
16a. De telefoon opnemen terwijl iemand iets aan het vertellen is.	1	2,21	1,473	-----	-----
	2	3,38	1,684	5,09	1,785
16b. Een bericht lezen terwijl iemand iets aan het vertellen is.	1	2,24	1,409	-----	-----
	2	3,53	1,625	4,98	1,716
16b. Een bericht direct beantwoorden terwijl iemand iets aan het vertellen is.	1	1,75	1,098	-----	-----
	2	2,91	1,482	5,17	1,767
16b. Een nieuw bericht versturen terwijl iemand iets aan het vertellen is.	1	1,53	1,018	-----	-----
	2	2,49	1,431	5,48	1,730
15a t/m 16d. Mobiel telefoongebruik tijdens een gesprek.	1	15,05	8,318	-----	-----
	2	25,06	10,414	40,59	12,613
Gemiddeld mee eens					
17. Bereikbaarheid handig vinden.	1	5,96	1,23	-----	-----
	2	5,50	1,52	5,50	1,519
18. Bereikbaarheid prettig vinden.	1	5,12	1,58	-----	-----
	2	5,27	1,50	5,27	1,495
19. Bereikbaarheid belangrijk vinden.	1	5,04	1,69	-----	-----
	2	4,50	1,77	4,50	1,772
20. Een oproep wegdrukken vervelend vinden.	1	3,59	1,92	-----	-----
	2	3,77	1,75	3,77	1,746
21. Het mobiele telefoongebruik beperken in gezelschap.	1	5,89	1,235	-----	-----
	2	6,05	1,265	6,05	1,265
22. Het mobiele telefoongebruik beperken tijdens het eten.	1	5,90	1,427	-----	-----
	2	6,13	1,261	6,13	1,261

Groep 1: Respondenten die de 'ik-vragenlijst' hebben ingevuld.

Groep 2: Respondenten die de 'vrienden-vragenlijst' hebben ingevuld.