

# *Dat is niet wat ik bedoel!*

Een onderzoek naar de functionaliteit van snelknoppen bij herstelwerk in gesprekken met een MyTobii gebruiker.

Naam	Claire Teissier
Studentnummer	3115135
Studierichting	Communicatie- en informatiewetenschappen
Begeleiders	Tom Koole & Pim Mak
Datum	11/04/2011

Bachelor eindwerkstuk  
Universiteit Utrecht

## Samenvatting

In dit onderzoek is onderzocht in hoeverre de toegevoegde snelknoppen *even wachten alsjeblieft, dat is niet wat ik bedoel* en *over dat vorige onderwerp* hun functie vervullen met betrekking tot herstelwerk in de communicatie met een MyTobii gebruiker. Hiervoor werd een conversatieanalyse gedaan bij transcripten van opnames van Hester, een MyTobii gebruikster. Hieruit bleek dat de knoppen slechts drie keer gebruikt werden door Hester. Op basis van de resultaten van de analyse is er een experiment gedaan om het materiaal uit te breiden. Ook is er in het experiment onderzocht of meelezen invloed heeft op het gebruik van snelknoppen. De resultaten van de conversatieanalyse en het experiment geven een sterke indicatie dat de snelknoppen minder nuttig zijn en minder gebruikt worden als er wordt meegelezen op het scherm van een MyTobii gebruiker. Als er niet wordt meegelezen bleken de snelknoppen een zinvolle toevoeging te zijn aan het MyTobii systeem.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2. Theoretisch kader</b>	<b>3</b>
2.1 Herstelorganisatie	3
2.2 Schrijfstrategieën van Hester	6
2.3 Conversatieanalyse	7
<b>3. Methode</b>	<b>8</b>
3.1 Materiaal conversatieanalyse	8
3.2 Experiment	9
<b>4. Analyse</b>	<b>11</b>
4.1 Gebruik snelknoppen	11
4.2 Fragmenten waarin snelknoppen niet gebruikt worden	13
<b>5. Experiment</b>	<b>15</b>
5.1 Resultaten	15
<b>6. Conclusie</b>	<b>19</b>
6.1 De invloed van snelknoppen op herstelwerk	19
6.2 Gebruik van snelknoppen	19
6.3 De invloed van meelesen	19
<b>7. Discussie</b>	<b>21</b>
7.1 MyTobii	21
7.2 Bruikbaarheid experiment	21
7.3 Vervolgonderzoek	21
<b>8. Bibliografie</b>	<b>23</b>

**Bijlage A:** Voorbereiding proefpersonen

**Bijlage B:** Fragmenten experiment

# 1. Inleiding

Als gevolg van de zeldzame ziekte Amyotrofische Lateraal Sclerose (ALS), kan Hester alleen nog haar ogen bewegen. ALS is een ziekte van de zenuwcellen die de spieren aansturen. De motorische zenuwcellen in het ruggenmerg en de hersenstam sterven af en hierdoor komen de signalen uit de hersenen niet meer aan bij de spieren. Dit leidt tot het onvoldoende functioneren van de spieren, de hersenen kunnen geen spierbewegingen meer op gang brengen. Geleidelijk worden steeds meer spieren aangetast en hierdoor raken de patiënten langzaam 'opgesloten' in hun lichaam: ze kunnen niet meer bewegen en praten, iets wat de communicatie met hun omgeving erg moeilijk maakt (stichting-ALS.nl, 2011).

"If you can't talk, you are captured within your own body. I once described it this way: It feels continually as if your head is a high pressure pot, filled with thoughts, opinions, emotions and feelings, at the point of exploding." (Hester, 2009 – om privacyredenen wordt de volledige verwijzing niet getoond)

Hester is één van de ruim 1300 ALS-patiënten in Nederland en ook zij kan enkel nog haar ogen bewegen. Ze heeft een systeem om toch met haar omgeving te kunnen communiceren, de MyTobii. De MyTobii is een eye tracking systeem dat reageert op oogbewegingen: de gebruikers kunnen door naar letters te kijken op het MyTobii scherm woorden en zinnen formuleren en uitingen laten uitspreken. Dit systeem is een uitkomst voor mensen die aan dergelijke ziektes lijden.

"When all my typing-time is not only spent on the most necessary communication, I can participate almost normally in my family life. I can help with raising our son. It is not only my partner who has to be the boogey-man, because now we raise him together, sharing the good and the bad things." (Hester, 2009)

Dat het communiceren via de MyTobii iets anders is dan face-to-face communicatie is duidelijk, maar in welke opzichten verschilt dit precies? In 2010 hebben studenten hier voor hun bachelor eindschiptie onderzoek naar gedaan middels conversatieanalyses van gesprekken tussen Hester en haar omgeving. Naar aanleiding van deze onderzoeken zijn er verbeteringen doorgevoerd in het MyTobii systeem en in dit onderzoek wordt onderzocht in hoeverre die verbeteringen zinvol zijn.

Dit onderzoek bouwt voort op de eindschiptie van Esther du Pon. Zij onderzocht welke schrijfstrategieën Hester hanteert wat betreft herstelwerk en beurtuitbreiding. Naar aanleiding van haar onderzoek en de suggesties die zij heeft aangedragen ter verbetering van de MyTobii, zijn er drie snelknoppen toegevoegd om herstelwerk voor MyTobii gebruikers gemakkelijker en sneller te maken: *even wachten alsjeblieft*, *dat is niet wat ik bedoel* en *over dat vorige onderwerp*. In dit onderzoek zal gekeken worden of deze snelknoppen daar inderdaad aan bijdragen en of deze knoppen daarvoor gebruikt worden. Hierbij horen twee onderzoeksvragen:

1. Wat is de invloed van de toegevoegde snelknoppen op het verloop van herstelwerk in gesprekken met MyTobii gebruikers en in welke situaties worden de snelknoppen gebruikt?
2. Wat is de invloed van meelesen op het scherm van een MyTobii gebruiker in het gebruik van de snelknoppen?

Dit wordt onderzocht door middel van een conversatieanalyse van nieuw opgenomen gesprekken van Hester met haar moeder en haar zus. Naar aanleiding van deze analyse is besloten het materiaal uit te breiden door een experiment te doen, waarin vijf

proefpersonen het MyTobii systeem bedienden en er situaties werden gecreëerd waarin herstelwerk nodig was.

In hoofdstuk 2 wordt het begrip *conversatieanalyse* beschreven. Ook wordt er ingegaan op de theorie van herstelwerk en de conclusies van Esther du Pon (2010). In hoofdstuk 3 wordt de methode besproken waarin de opzet wordt uitgelegd van zowel de analyse als het experiment. In hoofdstuk 4 worden de resultaten van de analyse van transcripten van Hester besproken. In hoofdstuk 5 komen de resultaten van het experiment aan bod, waarin de invloed van meelezen onderzocht werd. In hoofdstuk 6 wordt de conclusie besproken en in hoofdstuk 7 worden er ten slotte voorstellen gedaan ter verbetering van de MyTobii en wordt er gereflecteerd op het experiment. Ook worden er enkele suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

## 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk wordt het begrip herstelorganisatie uitgewerkt. Ook wordt er dieper ingegaan op het onderzoek van Esther du Pon en haar conclusies. Ten slotte wordt het begrip *conversatieanalyse* beschreven.

### 2.1 Herstelorganisatie

Taal is geen verzameling woorden met eenduidige, gespecificeerde betekenissen. De betekenis van een uiting komt tot stand in een gesprek, door middel van gecontextualiseerd sequentieel redeneren, dat wil zeggen: de betekenis van een uiting wordt vaak in de loop van de interactie nog uitgewerkt en aangepast. De betekenis van een uiting is dus aan constante verandering onderhevig, hierdoor lukt het een spreker niet altijd meteen een formulering te kiezen of deze op het juiste moment uit te spreken zodat de ontvanger op de juiste manier interpreteert. Daar tegenover staat dat het de ontvanger niet altijd lukt om in één keer een adequate interpretatie te maken. Interactie zou onmogelijk zijn als gespreksdeelnemers niet de middelen hadden om dergelijke problemen op te lossen, zowel bij de productie van uitingen (spreker) als de interpretatie ervan (hoorder). Gespreksdeelnemers hebben meerdere manieren om zo'n probleem op te lossen. Deze manieren van probleem oplossen worden *herstelwerk* genoemd (Mazeland, 2003).

#### 2.1.1 Hersteltypen

Herstelwerk bestaat uit verschillende onderdelen. Schegloff, Jefferson en Sacks (1977) maken hier twee onderscheidingen in:

1. Het verschil tussen de *herstelinitiëring* en het daadwerkelijke *herstel*;
2. Het verschil tussen *zelfherstel* en *anderherstel*.

Met *herstelinitiëring* wordt de aanzet tot herstel bedoeld. Zowel de spreker als de luisteraar, vanaf nu de recipiënt genoemd, kan herstel initiëren. Dit betekent niet dat de gespreksdeelnemer die het herstel initieert ook het daadwerkelijke *herstel* uitvoert.

Tevens bestaat er een verschil tussen de *herstelinitiëring* en de *herstelaanleiding*. In navolging van Mazeland (2010) wordt met de *herstelaanleiding* in dit onderzoek geduid op het moment waarin het probleem duidelijk wordt. Alles wat voor gespreksdeelnemers een reden is om herstel te initiëren maken zij daarmee tot een herstelaanleiding.

Er wordt gesproken van *zelfherstel* als de spreker zelf het herstel uitvoert (maar hij hoeft deze dus niet te initiëren). Met *anderherstel* wordt bedoeld dat de recipiënt het herstel doet.

Er zijn dus vier vormen van herstelwerk:

- Zelfgeïnitieerd zelfherstel;
- Andergeïnitieerd zelfherstel;
- Zelfgeïnitieerd anderherstel;
- Andergeïnitieerd anderherstel.

Fragment 1 is een voorbeeld om het bovenstaande te verduidelijken. In dit fragment is er sprake van andergeïnitieerd zelfherstel.

22	R	Nou eh: (.) we zijn daar <u>aan</u> ::ngekomen (0.7) en eh: (.)	
23	F		
24			
25	R	we zijn naar 't (.) <u>Lac</u> de la:Gilleppe gerejen	← <i>herstel- aanleiding</i>
26	F		
27			
28	R		
29	F	't wa:t?	← <i>herstel- initiëring</i>
30			
31	R	<u>Lac</u> de la Gilleppe (.) dat is een heel groot <u>stu</u> :wmeer	← <i>herstel</i>
31	F		

De spreker is in dit geval R, de recipiënt F. De herstelaanleiding is in regel 25 (R vertelt over Lac de la Gilleppe). F doet de initiëring voor herstel in regel 29 ('t wa:t?'), en R herstelt het in regel 31 (*dat is een heel groot stu:wmeer*).

### 2.1.2 Herstelposities

Er zijn verschillende posities mogelijk voor herstelinitiëring vanaf de beurt met de herstelaanleiding. Hieronder worden de hoofdposities besproken. Er wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen zelfinitiëring en anderinitiëring.

Schegloff et. al. (1977) beschrijven drie hoofdposities waarin zelfinitiëring kan plaatsvinden, ten opzichte van de herstelaanleiding:

- De initiatie vindt in dezelfde beurt plaats als de herstelaanleiding. In fragment 1 in regel 25;
- De initiatie vindt plaats in de transitieruimte van de beurt met de herstelaanleiding naar de volgende beurt. In fragment 1 is dat de transitieruimte van de beurt in regel 25 naar de beurt in regel 26;
- De initiatie vindt plaats in de beurt van de spreker na de beurt met de herstelaanleiding. Uit de tussenliggende interactie blijkt dat er een misverstand is, waardoor de spreker van de beurt met de herstelaanleiding alsnog herstel initieert met betrekking tot zijn eigen vorige onderwerp. Dit wordt ook *derdepositie-repair* initiatie genoemd. In fragment 1 is dat de beurt in regel 28.

Er worden twee hoofdposities van anderinitiëring ten opzichte van de beurt met de herstelaanleiding onderscheiden (Mazeland, 2010):

- De beurt na de beurt met de herstelaanleiding. De recipiënt signaleert dat er een probleem is in de vorige beurt. Een initiëring in deze beurt wordt *next-turn repair initiation* genoemd, kortweg NTRI. In fragment 1 was er sprake van een NTRI; de beurt na de beurt met de herstelaanleiding was er sprake van anderinitiëring voor herstel (regel 29). Mazeland (2010) onderscheidt vier typen NTRI's:
  - o Probleemsignalerende anderinitiëringen. Dit zijn ongespecificeerde initieerders zoals *hè?* of *wat?*. In fragment 1 deed F in regel 29 een ongespecificeerde initiatie ('t wa:t?);

<sup>1</sup> De voorbeeldfragmenten in dit hoofdstuk uit Mazeland en Jefferson et. al. (fragmenten 1, 2 en 3) waren allen oorspronkelijk in dramaturgisch model. Het is hier aangepast volgens het partituurmodel dat voor de transcripten in dit onderzoek gehanteerd wordt.





Uit: Mazeland (2010)

Fragment 3 - onderzoeksvraaggesprek over schoolloopbanen. John is een leerling van 16 jaar.

- 4 Int. Is 't een gro:te of 'n kleine school? Ja?
- 5 John Grote school (0.6) de grootste van Utreg. Ja!
- 6
- 7 Int. Hoeveel e:h kinderen (0.8) e:h jongeren
- 8 John Nou ik denk e::h twaalf dertienhonderd
- 
- Herstelaanleiding                      Transitieruimte                      Herstelinitiëring

In regel 7 is de herstelaanleiding het woord *kinderen*. De transitieruimte is de ruimte waarin John de beurt kan overnemen, (0.8) staat voor 0.8 seconde pauze. In deze ruimte doet de interviewer herstelinitiëring met *e:h*, het daadwerkelijke herstel is vlak daarna door het juiste woord uit te spreken (*jongeren*).

De voorkeur om herstel te initiëren ligt volgens Schegloff et. al. (1977) zo dicht mogelijk bij de herstelaanleiding. Tevens stellen zij dat de voorkeur ligt bij zelfherstel. Kortom, de voorkeur ligt bij zelfgeïnitieerd zelfherstel en gesprekspartners willen dit zo dicht mogelijk bij de herstelaanleiding laten plaatsvinden.

## 2.2 Schrijfstrategieën van Hester

Esther du Pon (2010) onderzocht welke formuleringsstrategieën er gebruikt worden door Hester als zij zelfherstel deed. Zij deed dit middels een conversatieanalyse van transcripten van twee gesprekken, waarin ze onderzocht hoe herstelinitiëring en het daadwerkelijke herstel in gesprekken met Hester verliep. Du Pon onderzocht hoe andergeïnitieerd zelfherstel en zelfgeïnitieerd zelfherstel verliep in gesprekken met Hester en richtte zich hierbij op de drie meest voorkomende posities ten opzichte van de herstelaanleiding die hierboven beschreven zijn.

### 2.2.1 Conclusies Esther du Pon (2010)

Du Pon (2010) concludeerde<sup>2</sup> dat zelfgeïnitieerd zelfherstel het vaakst voorkwam, hetgeen overeenkomt met de conclusie van Schegloff et. al. (1977). Het verschil tussen de gesprekken met Hester via de MyTobii en face-to-face gesprekken was volgens Du Pon het feit dat Hester de herstelinitiatie al typend deed; de gesprekspartners wisten niet dat Hester bezig was met het initiëren van herstel. In face-to-face gesprekken zijn de gesprekspartners hier wel van op de hoogte omdat alles meteen wordt uitgesproken.

Een overeenkomst met face-to-face gesprekken was dat Hester en haar gesprekspartners herstel zo snel mogelijk wilden laten plaatsvinden. Bij Hester duurde echter alles langer: zowel de tijd tussen de herstelaanleiding en de herstelinitiatie, als tussen de herstelinitiatie en het daadwerkelijke herstel.

Ten slotte werd er geconcludeerd dat er vaak problemen voorkwamen die werden veroorzaakt door vertragingen in combinatie met een referent. Daarmee wordt bedoeld dat er door de vertraging die Hester oploopt door het typen, kan zorgen voor verwarring

<sup>2</sup> Er is niet ingegaan op de conclusies van du Pon wat betreft andergeïnitieerd zelfherstel omdat de nieuwe snelknoppen van invloed zijn op de manier waarop herstel door Hester zelf wordt geïnitieerd.

op het moment dat zij deze laat uitspreken, omdat haar uiting op dat moment verwijst naar een referent wat al te lang geleden is uitgesproken.

### 2.2.2 Nieuwe snelknoppen

Du Pon (2010) stelde dat het nuttig zou zijn als er snelknoppen op de MyTobii zouden zijn die Hester kon gebruiken en zonder haar uitingen te hoeven wissen.

Naar aanleiding van deze conclusies zijn de volgende snelknoppen toegevoegd:

*Dat is niet wat ik bedoel, over dat vorige onderwerp en even wachten alsjeblieft.*

Hester kan naar deze snelknoppen kijken zonder een uiting te hoeven wissen waar ze eventueel al aan begonnen was, en de MyTobii spreekt deze uitingen meteen uit.

De snelknoppen zouden de volgende functies wat betreft herstelwerk moeten vervullen:

1. Ze verkorten het moment tussen de herstelaanleiding en de herstelinitiëring;
2. Ze voorkomen problemen die ontstaan omdat er door Hester's typproces vertragingen zijn in combinatie met een referent;
3. Ze bevorderen dat herstelinitiëring in één van de voorkeursposities kan plaatsvinden.

In de transcriptanalyse zal gekeken worden of de knoppen deze functies vervullen.

## 2.3 Conversatieanalyse

De conversatieanalyse is een theorie over conversationeel handelen en sociale interactie. Tijdens de conversatieanalyse wordt er onderzoek gedaan naar interactionele handelingen. Het gaat niet zozeer om de *intentie* van de spreker met een uiting, als wel om de manier waarop de hoorder met deze uiting omgaat (Houtkoop, H. en Koole, T., 2000). De conversatieanalyse onderzoekt de principes van gespreksorganisatie waarmee de deelnemers aan een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen (Mazeland, 2003).

De grondlegger van de conversatieanalyse is Harvey Sacks. Samen met Schegloff en Jefferson ontwikkelde hij een onderzoeksvorm die probeert de principes te beschrijven waarmee de deelnemers aan een gesprek betekenis geven aan wat ze zeggen en doen. Deze onderzoeksvorm wordt nu aangeduid als de conversatieanalyse.

Mazeland (2003) beschrijft twee manieren van kwalitatief onderzoek: de single case-studie en de collectiestudie. Bij een single case-studie wordt één enkel geval uitvoerig onderzocht. De analyse in dit onderzoek is een collectiestudie; hierbij wordt één bepaald aspect van de interactie van de gespreksdeelnemers onderzocht in een verzameling fragmenten waarin het te onderzoeken verschijnsel voorkomt, in dit onderzoek het gebruik van de snelknoppen.

### 2.3.1 Materiaal

De data wordt bij de conversatieanalyse vergaard door (audio-)opnames te maken van gesprekken en deze opnames woord voor woord uit te schrijven, inclusief alle details die eventueel analytisch van belang zouden kunnen zijn (Mazeland, 2003). In dit onderzoek werd het materiaal ook op deze manier verkregen.

### 3. Methode

#### 3.1 Materiaal conversatieanalyse

Er werden opnames gemaakt van gesprekken tussen Hester, haar moeder en haar zus. Deze gesprekken vonden plaats bij Hester thuis, in haar 'natuurlijke' omgeving, er is in totaal 49 minuten aan opnamemateriaal vergaard. Het materiaal werd opgenomen in de huiskamer van Hester met twee camera's. De eerste camera was achter Hester geplaatst, zodat het MyTobii scherm goed te zien was. Met de beelden van deze camera kon er duidelijk gezien worden wat er door Hester getypt werd, en op welk moment zij dit deed. De tweede camera stond naast Hester, zodat zij en haar gesprekspartner zichtbaar waren. De beelden van deze camera waren nuttig voor dit onderzoek omdat hierin te zien was wanneer er meegelezen werd op het MyTobii scherm door Hester's gesprekspartner.

##### 3.1.2 Transcript

Er zijn slechts één keer eerder transcripten gemaakt van dergelijk materiaal. Er is besloten om de opnames op dezelfde manier te transcriberen als eerder is gedaan. Er wordt bij de transcripten gebruik gemaakt van het partituurmodel. In een transcript dat is vormgegeven volgens het partituurmodel heeft elke spreker een eigen regel, zodat tegelijk uitgesproken uitingen van verschillende sprekers onder elkaar worden genoteerd. Dit is vooral praktisch als er meer dan twee overlappende regels zijn, wat in dit transcript het geval is. Tevens is het partituurmodel goed te gebruiken voor gesprekken waarvan naast de verbale interactie ook non-verbale aspecten in het transcript worden opgenomen (Houtkoop-Steenstra, H. en Koole, T., 2005), zoals bij het transcript van deze opnames het geval was.

In het transcript zijn de volgende symbolen opgenomen:

(1.2)	Pauze in een uiting. (1.2) staat voor 1.2 seconden. Een pauze van minder dan 0.3 seconden wordt aangegeven als (.).
<u>woorden</u>	Het onderstreepte woord(deel) wordt met extra nadruk uitgesproken.
E::h	Een dubbele punt geeft aan dat de uitspraak wordt aangehouden, zodat de klinker verlengd wordt. Hoe langer de uitspraak, hoe meer dubbele punten.

Aan het gesprek namen vier partijen deel, Hester, Paula, zus en MyTobii. Zij worden als volgt aangeduid in het transcript:

V	Zus van Hester
P	Moeder van Hester
H	Hester
T	MyTobii

Er is onderscheid gemaakt tussen uitingen die worden uitgesproken en uitingen die worden getypt op de MyTobii. Dit onderscheid wordt aangegeven door twee verschillende lettertypes te gebruiken:

Times New Roman - gesproken uitingen, dus als Hester's moeder en haar zus spreken, maar ook de uitingen die Hester door de MyTobii laat uitspreken.

Courier New - uitingen die door Hester getypt worden op de MyTobii.

Ter verduidelijking:

11	V	Wat wil je? Tjap tjoy? (0.8) Wat <u>wil</u> je?
12	P	
13	H	z ei p ja
14	T	Wat zei p

De laatste regel (T) is een cumulatie van het tot dan toe getypte op de MyTobii.

## 3.2 Experiment

### 3.2.1 Materiaal

Tijdens het experiment werd er gebruik gemaakt van de MyTobii door de proefpersonen. Er zijn in totaal vijf gesprekken opgenomen van elk gemiddeld 15 minuten. Deze gesprekken zijn opgenomen met één videocamera, die gericht stond op het scherm van de MyTobii. Tevens was de onderzoeker gedeeltelijk in beeld, zodat bepaald kon worden wanneer er meegelezen werd. In totaal zijn er dus 75 minuten aan opnames van het experiment.

De relevante fragmenten uit het experiment zijn getranscribeerd. Hiervoor werd dezelfde manier van transcriberen gebruikt als bij de conversatieanalyse.

De gespreksdeelnemers worden op de volgende manier aangeduid:

O	Onderzoeker
PP1	Proefpersoon 1 (dus PP2 staat voor proefpersoon 2)
T	MyTobii

In de transcripten van het experiment worden er dezelfde lettertypes gebruikt om het verschil aan te duiden tussen gesproken uitingen en uitingen die getypt worden op de MyTobii.

Ondanks het feit dat er van de gesprekken tijdens het experiment ook opnames zijn gemaakt die achteraf getranscribeerd werden, zijn de besprekingen van de fragmenten uit het transcript van het experiment niet conversatieanalytisch. Er wordt bij de conversatieanalyse geen gebruik gemaakt van experimentele data, maar er worden interacties onderzocht in natuurlijke situaties die zonder de tussenkomst van de onderzoeker ook zo verlopen zouden zijn (Mazeland, 2003).

### 3.2.1 Opzet

Er waren vijf proefpersonen, elk hoogopgeleide personen van 20 tot 26 jaar. Elk van deze proefpersonen bediende de MyTobii en de onderzoeker was de gesprekspartner, deze zou met opzet situaties creëren waarin zelfinitiatie voor herstel noodzakelijk was. De proefpersonen kregen van tevoren een uitleg over de functie van de MyTobii en het gebruik ervan. Daarnaast werd ze uitgelegd waarom het van belang was dat ze tijdens het experiment niet bewogen en praatten.

Vervolgens was er een oefening van ongeveer vijftien minuten. Tijdens deze oefening werden de proefpersonen elk dezelfde drie open vragen en drie gesloten vragen gesteld. Daarnaast werd ze gevraagd een zin over te typen via de MyTobii (zie bijlage A). Ten slotte kregen de proefpersonen elk een paar minuten om zelf te oefenen en om vragen te stellen aan de onderzoeker. De proefpersonen werden allen op dezelfde manier

voorbereid, zodat ze met dezelfde voorkennis deelnamen aan het experiment. Dit is gedaan om de resultaten hierdoor zo min mogelijk te laten beïnvloeden.

Er was voor ieder proefpersoon apart een aantal onderwerpen voorbereid, in plaats van met elk proefpersoon over hetzelfde onderwerp te praten. Hier is voor gekozen omdat het onderwerp van het gesprek van ondergeschikt belang was; situaties voor waarin herstelinitiatie noodzakelijk is zijn onafhankelijk van het onderwerp van het gesprek.

De gesprekken duurden circa 20 minuten en bestonden uit twee delen: bij het eerste deel werd er niet meegelezen op het scherm van de proefpersoon, bij het tweede deel van het gesprek wel. Dit is gedaan om de invloed van het al dan niet meegelezen op het scherm van de proefpersoon goed te kunnen meten, en de invloed van verschillende persoonlijkheden hierop te minimaliseren. De proefpersonen waren ervan op de hoogte of er al dan niet werd meegelezen

De opnames van één proefpersoon waren onbruikbaar voor dit onderzoek, omdat deze proefpersoon tijdens drie van de vier gecreëerde situaties praatte. Omdat de communicatie met een MyTobii gebruiker beïnvloed wordt als deze niet enkel via de MyTobii communiceert maar ook (non)verbale uitingen doet, waren deze opnames onbruikbaar en wordt deze proefpersoon buiten beschouwing gelaten.

Tijdens de gesprekken zijn er bij elk proefpersoon gedurende beide delen van het experiment twee situaties gecreëerd waarin de proefpersonen aan zelfinitiatie voor herstel moesten doen, en waar de snelknoppen minimaal één van de drie functies hierin zou kunnen vervullen die besproken zijn in hoofdstuk 3.

## 4. Analyse

In dit hoofdstuk worden de transcripten geanalyseerd op het gebruik van de snelknoppen door Hester. Tijdens de transcriptanalyse zijn er drie fragmenten gevonden waarin Hester de snelknoppen gebruikte. In twee fragmenten waarin de snelknoppen gebruikt worden sluiten de situaties aan op de redenen om ze toe te voegen. Eén snelknop werd in een andere context gebruikt. Er zijn zes andere fragmenten gevonden waarin Hester de snelknoppen niet gebruikt, terwijl er wel sprake was van een herstelsituatie waarin de knoppen nuttig zouden zijn.

In paragraaf 4.1 wordt het gebruik van de snelknoppen elk apart geanalyseerd. Daarna wordt er in paragraaf 4.2 een fragment geanalyseerd waarin er tegen de verwachting in geen snelknop gebruikt wordt. Ook wordt de mogelijke verklaring hier verder uitgewerkt.

### 4.1 Gebruik snelknoppen

#### 4.1.1 Over dat vorige onderwerp

Een functie van deze knop is om problemen te voorkomen die worden veroorzaakt door vertragingen die ontstaan door Hester's typproces, in combinatie met een referent. Ook zorgt deze snelknop ervoor dat de tijd tussen de herstelinitiëring en het herstel verkort wordt.

In fragment 4 gebruikt Hester deze snelknop.

Fragment 4 – Hester praat met haar moeder en haar zus over een neef in Canada en de overstromingen die daar op dat moment waren

1417 V Hij woont toch in (Memphis?)  
1418 P Hij woont in een hoger gebied dus, blijkbaar.  
1419 H ((wist alles)) w as  
1420 T Was  
1421  
1422 V  
1423 P Gelukkig (.) want als die dat er ook nog bijkrijgt. En het was dus met  
1424 H e cht  
1425 T Was echt  
1426

(...)

1447 V Dus uh ze gaan weer bij elkaar wonen?  
1448 P Ja dat was niet de bedoeling dacht ik  
1449 H er h o  
1450 T Was echt vijf meter ho  
1451  
1452 V Nee?  
1453 P Nja je weet nooit wat er van komt, van zoiets hè. Zij heeft al is uuh  
1454 H o g w

1455 T Was echt vijf meter hoog w  
1456  
1457 V  
1458 P al is uh eerder zoiets geopperd, waarin ze spijt heeft  
1459 H A t er **Over dat vorige onderwerp**  
1460 T Was echt vijf meter hoog water  
1461  
1462 V hmhmm  
1463 P Ja (.) Ja zijn ontzettend veel  
1464 H was echt vijf meter hoog water d  
1465 T Was echt vijf meter hoog water d  
1466  
1467 V  
1468 P uhh on ongelukken gebeurd hè. Men Mensen vermist en en weggespoeld  
1469 H ((wist alles)) D  
1470 T D  
1471

In regel 1418 begint Hester aan een uiting, waar ze in regel 1459 klaar mee is. In regel 1423 heeft het gesprek echter een andere wending genomen. Als Hester de uiting had laten uitspreken zonder de snelknop, hadden er problemen kunnen ontstaan door het ontbreken van een referent. Dit wordt voorkomen omdat Hester de snelknop *over dat vorige onderwerp* gebruikt en meteen daarna haar uiting laat uitspreken: haar gesprekspartners weten nu meteen dat haar uiting niet over het huidige onderwerp gaat maar refereert naar het vorige onderwerp.

#### 4.1.2 Even wachten alsjeblieft

Met deze snelknop kan Hester haar gesprekspartners erop attenderen dat ze nog niet klaar is met een uiting op het moment dat het gesprek van onderwerp verandert. De herstelinitiëring (*even wachten alsjeblieft*) is dichtbij de herstelaanleiding is (het veranderen van onderwerp). De tijd van de initiëring tot het herstel is echter wel langer.

In fragment 5 wordt deze knop gebruikt.

Fragment 5 - Hester's zus maakt zich klaar om boodschappen te doen

124 V (zegt wat) (zegt wat)  
125 P gezegd maar tegenwoordig moet je dan snel he?  
126 H Ma ((wist alles))  
127 T Mama  
128  
129 V Oh (8.4) Zijn nog twee pakken  
130 P Melk?  
131 H **Even wachten alsjeblieft** M e l k m isschien  
132 T Melk misschien





675	T	
676		
677	V	
678	P	
679	H	N i e t a x * a c h t e r a l s j e b l i e f t
680	T	N i e t a c h t e r a l s j e b l i e f t
681		
682	V	
683	P	N i e t a c h t e r ( 1 . 4 ) w a t b e d o e l j e m e t a c h t e r
684	H	<del>a l s j e b l i e f t</del> a l s j e b l i e f t a l s j e b l i e f t m i j
685	T	N i e t a c h t e r m i j

In regel 678 doet haar moeder het lampje achter Hester aan, nadat ze geen respons kreeg op de vraag *Allemaal?*. Hester wilde die lamp blijkbaar niet aan, en typt daarom *niet achter alsjeblieft*. Als ze hier de snelknop *dat is niet wat ik bedoel* had gebruikt, was de herstelinitiëring (nu: *niet achter alsjeblieft*) vlak na de herstelaanleiding (*Allemaal?*) geweest.

Er zijn dus nog vijf andere fragmenten gevonden die overeenkomen met fragment 7. Het is opvallend dat Hester de knoppen relatief zo weinig gebruikte gezien het feit dat er zich wel zes situaties hebben voorgedaan waarin de snelknoppen nuttig waren geweest.

Aan de hand van de resultaten van de analyse wordt er vermoed dat het gebruik van de snelknoppen beïnvloed werd door het meelesen van Hester's moeder op het MyTobii scherm. Om de kwantitatieve invloed van meelesen op het scherm van een MyTobii gebruiker te onderzoeken, is er een experiment uitgevoerd. De resultaten hiervan worden in het volgende hoofdstuk besproken.

## 5. Experiment

Uit de transcriptanalyse bleek dat Hester de snelknoppen, tegen de verwachting in, relatief weinig gebruikte. Een verklaring hiervoor was dat dit veroorzaakt werd door het feit dat Hester's moeder vaak meelas op het MyTobii scherm, en het daardoor voor Hester waarschijnlijk weinig zinvol was om de snelknoppen te gebruiken.

In het experiment is onderzocht of meelesen inderdaad invloed heeft op het gebruik van de snelknoppen tijdens situaties waarin het noodzakelijk is voor de MyTobii gebruiker om zelfherstel te initiëren. De proefpersonen bedienden de MyTobii en werden geacht enkel via de MyTobii te communiceren. Er is gekeken naar wat de invloed is van meelesen op het scherm van een MyTobii gebruiker op het gebruik van de snelknoppen.

De verwachting was dat de proefpersonen meer gebruik zouden maken van de snelknoppen om herstel te initiëren als er niet werd meegelezen op het scherm. Na de analyse van de resultaten bleek dat de verwachting klopte; er werd in de gesprekken waar niet werd meegelezen in totaal zes keer gebruik gemaakt van de snelknop, tegenover drie keer in de gesprekken waar er wel werd meegelezen.

In 5.1 worden de resultaten van het experiment besproken.

### 5.1 Resultaten

In de onderstaande tabel staat per proefpersoon weergegeven hoe vaak de snelknoppen gebruikt werden tijdens beiden delen van het experiment. In deel 1 van het gesprek werd er niet meegelezen, in deel 2 wel.

Tabel 1: het aantal keer dat de snelknoppen gebruikt zijn gebruik van de snelknoppen per proefpersoon per deel

	<b>Deel 1</b>	<b>Deel 2</b>
<b>Proefpersoon 1</b>	0	0
<b>Proefpersoon 2</b>	2	0
<b>Proefpersoon 3</b>	2	2
<b>Proefpersoon 4</b>	2	1
<b>Totaal</b>	6	3

Er werd in totaal zes keer gebruik gemaakt van de snelknop in deel 1 van het gesprek, tegenover drie keer in deel 2. In 5.2.1 worden er twee fragmenten uit deel 1 van het gesprek besproken waarin de snelknoppen gebruikt werden. De andere vier fragmenten uit deel 1 zijn vergelijkbaar met de fragmenten die besproken worden.

Er zijn twee opvallende zaken in de resultaten: proefpersoon 1 gebruikte de knoppen in geen enkele situatie, terwijl proefpersoon 3 de snelknoppen in alle situaties gebruikte. Om dit verschil te kunnen verklaren, worden er enkele fragmenten van deze proefpersonen in 5.2.2 besproken (voor alle fragmenten uit het experiment, zie bijlage B).

#### 5.2.1 Fragmenten deel 1

Er worden nu twee fragmenten besproken uit deel 1 van het gesprek, waar er niet werd meegelezen op het scherm. Er wordt gekeken in hoeverre deze fragmenten aansluiten op de redenen om de snelknoppen toe te voegen.

Fragment 8

1 O En waar werkt ie dan? Wat is dat? Ik ken 't alleen maar van dat TV-programma (.)  
 2 PP4 C o c Coc ((wist alles))  
 3 T  
 4  
 5 O Maar volgens mij bedoel je dat niet. En gaat hoe heet ze koken vanavond? Die e:::h mij zo  
 6 PP4 v o or l i c  
 7 T Voorlic  
 8  
 9 O aardig vond? Oké (2.0) Ik kan niet tegen ui hè, weet zij dat? Oh sorry.  
 10 PP4 Ja **Even wachten alsjeblieft** h t i  
 11 T Voorlichti

In regel 5 verandert de onderzoeker van onderwerp, terwijl de proefpersoon nog bezig is met een uiting over het onderwerp daarvoor. In regel 10 gebruikt hij de snelknop *even wachten alsjeblieft* wanneer de onderzoeker wederom van onderwerp verandert. Door de snelknop te gebruiken, wordt een probleem vermeden dat zou kunnen ontstaan omdat zijn uiting niet meer aansluit bij het onderwerp.

Fragment 9 - de proefpersoon heeft een half jaar studievertraging door een minor waar ze geen studiepunten voor bleek te krijgen.

1 O Oh je gaat gewoon een extra jaar doen. Oké. In welk jaar zat je nu trouwens? Derde  
 2 PP2 Een extra jaar  
 3 T Een extra jaar  
 4  
 5 O toch? Hm (2.9) Oke (1.2) dus dan moet je eigenlijk al (1.1) met je a::fstuderen bezig  
 6 PP2 Ja **Dat is niet**  
 7 T Een extra jaar  
 8  
 9 O zijn  
 10 PP2 **wat ik bedoel**  
 11 T Een extra jaar

In regel 6 antwoordt de proefpersoon bevestigend op de vraag of zij nu in het derde jaar van haar studie zit. De onderzoeker gaat er nu vanuit dat zij dan moet afstuderen. De proefpersoon reageert direct op de herstelaanleiding in regel 5 (*afstuderen*) met een snelknop in regel 6 (*dat is niet wat ik bedoel*). De snelknop zorgt er hier dus voor dat de tijd tussen de herstelaanleiding en de herstelinitiëring minimaal is.

### 5.2.2 Opvallende fragmenten

Fragment 10 komt uit deel 1 van het gesprek.

Fragment 10

1 O Waar ging je scriptie dan over?  
2 PP1 B i o s c o o p c u l t u  
3 T Bioscoop cultu  
4  
5 O  
6 PP1 j a r e n z e s t i g Bioscoopcultuur jaren zestig  
7 T Bioscoopcultuur jaren zestig  
8  
9 → O Bioscoopcultuur jaren tachtig? (5.8) Nou dat klinkt leuk.  
10 PP1 ((wist alles)) Z e s t  
11 T Zest  
12  
13 O Maar wat doe je nu? (.) Op dit moment? Want je gaf toch ook les dacht ik? Wat?  
14 PP1 i g Zestig  
15 T Zestig

In regel 9 wordt de uiting die de proefpersoon in regel 6 liet uitspreken niet goed verstaan. De proefpersoon kiest ervoor om in regel 10 herstel te initiëren door het getal *zestig* opnieuw in te voeren en in regel 14 uit te laten spreken. Er wordt echter niet meegelezen, en haar gesprekspartner verandert van onderwerp.

Als de proefpersoon een snelknop had gebruikt, was de initiatie voor herstel dichter bij de aanleiding (*tachtig*?) geweest. Daarnaast had voorkomen kunnen worden dat haar gesprekspartner van onderwerp was veranderd, waardoor de uiting *zestig* in regel 14 geen problemen zou opleveren door een gebrek aan referent.

Een verklaring voor het feit dat hier de knop niet gebruikt wordt, is dat dit fragment uit het in het begin van het experiment komt. Misschien had de proefpersoon meer tijd nodig gehad om te oefenen.

Fragment 11 komt uit deel 2 van het gesprek met proefpersoon 3.

34 O Twee weken? Waarom is ze daar gestopt dan? Gezeik op d'r werk?  
35 PP3 Ja G e z e i k  
36 T Gezeik  
37  
38 O Oh wat dan, is ze ontslagen? Oké.  
39 PP3 Ja Nee **Even wachten alsjeblieft.** ((wist alles))  
40 T

41

42 O

43 PP3 E n Ja en nee

44 T En

De proefpersoon zegt in regel 22 *even wachten alsjeblieft*. In deze situatie is de knop overbodig: zijn gesprekspartner las mee, en er is geen sprake van dat de gesprekspartner van onderwerp gaat veranderen. Deze knop had hier dus niet gebruikt hoeven worden.

Zojuist is geconstateerd dat drie van de vier proefpersoon de snelknoppen in deel 1 van het experiment gebruikten op de manier zoals verwacht. De snelknoppen sloten aan bij de redenen om ze toe te voegen.

In deel twee werden de snelknoppen drie keer gebruikt, tegen de verwachting in.

Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat de proefpersoon deze knop uit voorzorg gebruikte, voor het geval dat de gesprekspartner alsnog van onderwerp zou veranderen.

## 6. Conclusie

In dit onderzoek zijn de volgende twee onderzoeksvragen onderzocht:

1. Wat is de invloed van de toegevoegde snelknoppen op het verloop van herstelwerk in gesprekken met MyTobii gebruikers en in welke situaties worden de snelknoppen gebruikt?
2. Wat is de invloed van meelezen op het scherm van een MyTobii gebruiker in het gebruik van de snelknoppen?

### 6.1 De invloed van snelknoppen op herstelwerk

In de transcriptanalyse werd onderzocht of de snelknoppen door Hester gebruikt werden in hun functie om herstelwerk te versnellen of te vermijden. Van de drie situaties waarin Hester de snelknoppen gebruikte, vervulden er in twee daarvan de snelknoppen hun functie.

Ze gebruikte de knoppen echter te weinig om op basis van de analyse een goede uitspraak te kunnen doen over de functionaliteit van de snelknoppen.

In het experiment werd het materiaal uitgebreid. Op basis van het materiaal van de analyse en het experiment samen kan er geconcludeerd worden dat de snelknoppen de tijd tussen de herstelaanleiding en de herstelinitiatie aanzienlijk verkort.

Daarnaast verminderen de snelknoppen ook de problemen die veroorzaakt worden door vertragingen in combinatie met een referent. Alhoewel er zowel in de analyse als in het experiment enkele situaties waren waarin dergelijke problemen zich voordeden, waren er veel meer situaties waarin dit door een snelknop werden vermeden.

Er kan geconcludeerd worden dat de snelknoppen een positieve invloed hebben op het verloop van herstelwerk in gesprekken met MyTobii gebruikers.

### 6.2 Gebruik van snelknoppen

In de transcriptanalyse bleek dat Hester de snelknoppen drie keer gebruikte, waarin de snelknoppen in twee daarvan hun functie vervulden. In het experiment werd er gekeken hoe de proefpersonen de snelknoppen gebruikten.

Op basis van het experiment en de fragmenten uit de transcriptanalyse kan gesteld worden dat de snelknoppen in vrijwel alle situaties zijn functie vervulde. Er kan dus geconcludeerd worden dat MyTobii gebruikers de snelknoppen over het algemeen gebruiken om herstelwerk te vermijden of om te versnellen.

### 6.3 De invloed van meelezen

Er zijn twee keer zoveel fragmenten gevonden in de transcriptanalyse waarin de knoppen tegen de verwachting in niet gebruikt werden, dan fragmenten waarin Hester de knoppen wel gebruikte. In alle fragmenten waarin Hester de knoppen niet gebruikte las haar moeder mee. Hierdoor werd er vermoed dat meelezen een grote invloed heeft op het gebruik van knoppen. Het materiaal werd uitgebreid met een experiment waarin er werd specifiek gekeken of meelezen invloed had op het gebruik van de knoppen.

Op basis van de resultaten van het experiment kan geconcludeerd worden dat meelezen invloed heeft op het gebruik van de snelknoppen. Deze conclusie wordt versterkt door het feit dat de proefpersonen allen voor het eerst een MyTobii bedienden. Het ligt voor

de hand dat ze de snelknoppen minder zouden gebruiken omdat ze nog moesten wennen aan het systeem. Ondanks de onervarenheid van de proefpersonen met de MyTobii, werden de snelknoppen twee keer zoveel gebruikt als er niet werd meegelezen.

Alhoewel er te weinig proefpersonen zijn om de conclusies te kunnen generaliseren, geven de resultaten wel een sterke indicatie van de invloed van het meegelezen op het gebruik van de snelknoppen.

Alles samengenomen kan geconcludeerd worden dat de snelknoppen een nuttige toevoeging zijn in gesprekken waar er niet wordt meegelezen op het MyTobii scherm.

## 7. Discussie

In de discussie worden enkele voorstellen gedaan ter verbetering van de MyTobii. Ook wordt er gereflecteerd op de bruikbaarheid van het experiment, en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek.

### 7.1 MyTobii

Alhoewel dit onderzoek niet zozeer gericht was op het verbeteren van de MyTobii maar de doorgevoerde verbeteringen analyseerde, zijn er toch wat suggesties ter verbetering.

Twee van de vijf proefpersonen gaven na het experiment aan dat ze het handig hadden gevonden als de MyTobii afkortingen zou herkennen en juist zou uitspreken, zoals bv (bijvoorbeeld).

In de analyse kwam het zeer vaak voor dat Hester een woord moest wissen omdat ze te lang naar het verkeerde woord keek bij de aanvulfunctie. Alle proefpersonen gaven achteraf aan dat ze het gevoel hadden niet genoeg tijd te hebben om alle woorden te bekijken die op het scherm verschenen, omdat ze bang waren er te lang naar te kijken. Misschien kan de tijd waarop er naar de aanvulwoorden gekeken moet worden om ze op het scherm te laten verschijnen iets verlengt worden.

### 7.2 Bruikbaarheid experiment

De opzet van dit experiment was bij elke proefpersoon hetzelfde. Het eerste deel van het gesprek werd er niet meegelezen, het tweede gedeelte wel. Alhoewel deze opzet de conclusies versterkten, kunnen de resultaten door een dergelijke aanpak beïnvloed worden door gewenning van de proefpersonen aan het systeem. Voor de betrouwbaarheid van de resultaten is het wellicht beter om de momenten waarop er meegelezen wordt af te wisselen.

De proefpersonen vertelden na het experiment uit zichzelf hoe ze het communiceren via de MyTobii hadden ervaren. Achteraf had het me nuttig geleken als ik er specifiek naar gevraagd had en doorgevraagd had.

Zoals eerder gezegd waren er zowel te weinig proefpersonen als te weinig situaties gecreëerd om concrete resultaten te krijgen, de kans is groot dat er toevalstreffers tussen zaten. Voor vervolgonderzoek is het raadzaam om meer proefpersonen te gebruiken en meer situaties te creëren.

### 7.3 Vervolgonderzoek

Een verklaring voor het feit dat Hester in de transcriptanalyse de snelknoppen weinig gebruikte is het feit dat haar moeder vaak meelas. Een andere verklaring hiervoor kan zijn dat Hester en haar moeder al een manier van communiceren hebben gevonden, zonder het gebruik van de toegevoegde knoppen, waar ze beiden aan gewend zijn. Wellicht hier kan hier in vervolgonderzoek verder op ingegaan worden.

Wat opvallend was in het experiment, was het verschil in formulering en schrijfstrategie tussen de proefpersonen. Een voorbeeld is dat een proefpersoon zo min mogelijk woorden gebruikte, maar geen gebruik maakte van de snelknoppen. Een ander proefpersoon schreef veel uitgebreider en wiste bijvoorbeeld tekens als de spelling niet klopte ook al was de betekenis duidelijk, maar maakte wel veel gebruik van de snelknoppen. Het zou interessant zijn voor vervolgonderzoek om het verschil tussen MyTobii gebruikers te onderzoeken en hoe deze verschillen de communicatie beïnvloedt.



Het zou ook interessant zijn om de snelknoppen elk apart te onderzoeken, aangezien ze elk op een ander moment in het gesprek gebruikt worden en een andere functie hebben.

Ten slotte een praktische opmerking: drie van de vijf proefpersonen droeg een bril of lenzen. Dit had veel invloed op de gevoeligheid van de MyTobii voor de kijkrichting van de proefpersonen. Dit zorgde voor veel vertraging in het experiment. Het is dus handig voor vervollexperimenten om proefpersonen zonder bril of lenzen te gebruiken.

## 8. Bibliografie

Du Pon, E. (2010) *Spreken met je ogen. Bachelor eindscriptie, Universiteit Utrecht,*

Houtkoop, H. & Koole, T. (2000) *Taal in Actie*. Bussum: Coutinho.

Houtkoop-Steenstra, H. & Koole, T. (2005) *Handleiding voor het Transcriberen van Mondelinge Interacties*, herziene versie. Universiteit Utrecht

Mazeland, H. (2003) *Inleiding in de Conversatie Analyse*. Bussum: Coutinho.

Schegloff, A., Jefferson, G. & Sacks, H. (1977) The preference for self-correction in the organization of repair in conversation. *Language*, 53, nr. 2, 361-382.

Tobii: <http://www.tobii.com>. Geraadpleegd op 09/04/2011

Stichting ALS: <http://www.stichting-als.nl> *Wat is de ziekte*. Geraadpleegd op 09/04/2011