

Mobiele Telefonie Etiquette

Belgedrag in openbare ruimtes



Juli 2011

Judith Aerts

3114791

Docent: Daniel Janssen

1. Inhoudsopgave

1. Inhoudsopgave.....	1
2. Inleiding.....	3
3. Literatuur	5
3.1 Een korte geschiedenis van de telefoon	5
3.2 De interumperende natuur van de mobiele telefoon	6
3.3 Etiquette voor mobiele telefonie.....	7
4. Methode.....	9
4.1 Hypothese	9
4.2 Enquete	10
5. Resultaten	12
5.1 Belgedrag	12
5.2 Belgedrag vs Norm.....	13
5.3 Locatie.....	14
5.3.1 <i>Restaurant</i>	14
5.3.2 <i>Café</i>	16
5.3.3 <i>Supermarkt</i>	18
5.4 Empathie	19
6. Conclusie	21
7. Discussie.....	23
8. Literatuurlijst.....	25
9. Bijlage: Enquête	

2. Inleiding

Het is donderdagavond, de stapavond van de gemiddelde Utrechtse student. Deze avond wordt regelmatig begonnen met een hapje eten in een restaurant. Ook deze avond zit ik weer met mijn beste vriendin aan tafel te genieten van een goede maaltijd. Diep in gesprek merken we beide niet eens op dat het erg druk is in het restaurant. Op de een of andere manier gaat het negeren van het geroezemoes vanzelf. Maar dan gaat mijn telefoon in mijn broekzoek. Doordat hij op trillen staat schrik ik op en het gesprek wordt direct onderbroken. Ik mompel sorry, zie dat mijn vriendje mij belt en ik druk hem snel weg zodat we verder kunnen met het gesprek. Ik neem me voor meteen terug te bellen of smsen als ik straks even richting de wc moet.

Niet lang daarna gaat ook de telefoon van mijn vriendin. Zonder enig probleem neemt ze haar telefoon direct op en begint een gesprek met, zo te horen, haar moeder over het avondeten van morgen. Als ik om mij heen kijk zie ik hier en daar wat mensen hun wenkbrauwen fronsen. Zelf ben ik opgevoed om nooit de telefoon op te nemen als ik aan tafel zit, bij mijn vriendin is dit duidelijk niet geval. Toch vraag ik me dan ook af of het wel komt door mijn opvoeding. Zou mijn vriendin zich misschien gewoon minder snel schamen, en trekt zij zich niks aan van wat andere mensen van haar vinden? Misschien hanteert ze simpelweg niet dezelfde normen als ik. Dat brengt mij dan ook tot de volgende onderzoeksvraag: "Is er een etiquette omtrent mobiel telefoongebruik in openbare ruimtes?"

Door te zoeken op internet kom je veel verschillende gedragsregels tegen omtrent het mobiel telefoongebruik. Deze lopen uiteen tot regels omtrent hoe je zou moeten bellen (zacht praten, het kort houden, even weglopen) tot specifieke regels in bepaalde situaties (zet je telefoon uit tijdens een zakelijke afspraak). De vraag is natuurlijk of deze regels daadwerkelijk worden nageleefd door iedereen. In dit onderzoek wil ik dan ook onderzoeken welke normen men hanteert voor zichzelf en anderen omtrent mobiel telefoongebruik in openbare ruimtes.

Eerst zullen eerdere onderzoeken omtrent mobiele telefonie uiteengezet worden. Hierin komt naar voren hoe de mobiele telefoon zich heeft ontwikkeld, hoe mobiel bellen als storend ervaren kan worden en welke gedragsregels omtrent mobieltelefoongebruik er al geformuleerd zijn. In hoofdstuk 3 zal de onderzoeksmethode nader worden toegelicht. Daarna zullen in hoofdstuk de resultaten worden

gepresenteerd. In hoofdstuk 5, de conclusie, zal een antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag. Als laatste wordt in de discussie nog even teruggeblikt op het onderzoek en de resultaten en een korte aanbeveling gedaan voor vervolg onderzoek.

3. Literatuur

3.1 Een korte geschiedenis van de telefoon

De telefonie is begonnen bij de uitvinding van Alexander Graham Bell in 1876. Naomi S. Baron (2010) beschrijft hoe de telefoon van toen het dagelijks leven altijd kon onderbreken. Er was geen ringtoon waardoor de telefoonconnectie altijd 'aan' was. Naarmate de technologie vorderde kwam er steeds meer controle op het hoe en wanneer de telefoon opgenomen kon worden. Door de introductie van antwoordapparaten en nummerherkenning kunnen inkomende telefoontjes gescreend worden. Wanneer men niet wilt opnemen kan de beller een bericht achter laten. Deze technologien zorgen voor een toename in toegankelijkheid van mensen. Er kunnen grote afstanden overbruggt worden in zeer korte tijd. Je kunt elkaar dus veel vaker spreken. Aan de andere kant kan je iemand ook makkelijk 'negeren'. Wanneer je ziet dat bijvoorbeeld je moeder belt en je hebt geen zin om haar te spreken kun je haar meteen het antwoordapparaat laten inspreken. Zij kan dan wel haar boodschap kwijt, maar je kan er op reageren wanneer het jou uitkomt.

Met de komst van de mobiele telefoon wordt de toegankelijkheid nog veel groter. Omdat je een mobiel overal mee naar toe kunt nemen ben je niet alleen maar thuis bereikbaar, maar kunnen mensen je ook bereiken wanneer je op vakantie bent, even naar de supermarkt of bij vrienden op bezoek bent. Naomi S. Baron (2010) geeft aan dat dit zowel een voordeel als een nadeel kan zijn. Zo blijkt uit onderzoek dat Amerikaanse studenten het heel erg waarderen dat zij anderen zo makkelijk kunnen bereiken, maar zij ervaren het wel als een nadeel dat zij letterlijk altijd te bereiken zijn. Nu geldt natuurlijk ook voor de mobiele telefoon dat er nummerherkenning is en de mogelijkheid om iemand weg te drukken. Maar de onderbreking begint al bij het overgaan van de telefoon.

Een van de voordelen van de mobiele telefoon is het versturen van sms-berichten. Deze berichtjes zijn vaak een beperkt aantal tekens en zeer geschikt voor het overbrengen van korte boodschappen. Volgens Naomi S. Baron (2010) wordt sms vooral gebruikt om 'small talk' te vermijden en minder tijd kwijt te zijn. Tegenwoordig zijn ook de sms-mogelijkheden uitgebreid met internetapplicaties als What's App en/of Ping. Deze applicaties komen erg overeen met Instant Messenger. Echter deze applicaties zijn zo nieuw dat hier waarschijnlijk nog weinig gedragsregels over te formuleren zijn en worden daarom hier dus verder buiten beschouwing gelaten.

3.2 De interumperende natuur van de mobiele telefoon

Richard Ling (2004) heeft een heel boek geschreven over de impact van mobiele telefonie op de maatschappij. Wat erg interessant is voor dit onderzoek is het hoofdstuk waarin hij omschrijft op wat voor manier de mobiele telefoon kan interumperen in het dagelijks leven. Als voorbeeld noemt hij onder andere de 'urban legend' het afgaan van een mobiel tijdens een begrafenis. Een dergelijke situatie zorgt voor een gevoel van schaamte bij zowel diegene die gebelt wordt als bij diegene die aanwezig zijn op de begrafenis.

Aan het begin van dit hoofdstuk wordt opgesomd welk onderzoek er al gedaan is naar mobiel telefoon gebruik. Ling (2004) geeft aan dat in deze onderzoeken respondenten in focusgroepen verschillende plekken aanduiden waarin zij het ongepast vinden om de mobiele telefoon te gebruiken. Zij noemen onder andere winkels, theaters, treinen en bussen. Ling geeft zelf aan dat de meest problematische locaties plekken zijn waar er veel normen gelden op het gebied van gedrag.

Uit het hoofdstuk komt naar voren dat openbare ruimtes, en in het bijzonder restaurants, zowel publiekelijk als privé kunnen zijn. Vooral in het geval van het restaurant wordt er verwacht dat bezoekers direct letten op hun gedrag. Een restaurant is namelijk een locatie waar vele normen gelden. Dit geldt niet alleen voor de mensen met wie de persoon zelf in het restaurant is, maar ook voor de andere mensen die daar omheen zitten. Zo gebeurt het bijvoorbeeld automatisch dat men doet alsof hij de gesprekken van de mensen om hem heen niet verstaat.

Als je kijkt naar algemene etiquette dan zijn er bijzonder veel van deze regels gericht op het eten. Dit wijst er al op dat eten als een belangrijke sociale bezigheid wordt gezien. Denk hierbij aan de regels van het gebruik van het bestek, de houding die men dient te hebben (geen ellebogen op tafel) of dat de man moet opstaan wanneer de vrouw van tafel gaat. Sommige regels zijn misschien alweer ouderwets, maar er komen ook weer steeds nieuwe regels bij. Ling geeft aan dat het kennen en volgen van etiquette een bepaalde status geeft. Wanneer er bijvoorbeeld een telefoon afgaat in een dergelijke situatie is dat niet alleen een onderbreking van de gebeurtenis, maar het kan ook de verhouding veranderen tussen de eetpartners.

Het meest vervelende aan de telefoon in een restaurant is volgens Ling het feit dat hij afgaat. Alleen al puur het 'vervelende' geluid van de ringtoon zorgt voor een onderbreking van het gesprek. Daarnaast wordt er door de respondenten uit de bestudeerde onderzoeken benadrukt dat niet alleen de ringtoon vervelend is, maar dat het ook storend is als mensen aan de telefoon gaan praten. Je hoort natuurlijk iedereen om je heen praten, maar mensen aan de telefoon hebben de neiging om veel harder te praten dan normaal. Dit zorgt ervoor dat de sfeer in het restaurant veel minder wordt.

3.3 Etiquette voor mobiele telefonie

Er zijn al verschillende onderzoeken gedaan naar etiquette voor mobiele telefonie. Zo valt te lezen in het boek (The new etiquette) van Marjabelle Young Stewart (1997) hoe zij het bellen in een supermarkt als zeer ongepast omschrijft. Net als Ling zegt zij: "You have to respect people's public space". De regels die Stewart bijvoorbeeld voorstelt zijn: gebruik een zachte, lage stem om te praten en als je naast anderen zit dan moet je vragen of zij het erg vinden als je even gaat bellen. Stewart ziet ook dat restaurant steeds meer zelf in dit soort regels voorzien. In steeds meer restaurants zijn er bordjes te vinden die het verbieden om mobiel te bellen. Ook ziet zij dat er steeds minder mensen in de het restaurant zelf bellen, maar veel meer even op het toilet of in de lobby even de telefoon pakken.

Veel literatuur benadrukt etiquette op het gebied van hoe discreet om te gaan met de telefoon. Wanneer neem je vooral niet op of zet je je telefoon uit en hoe ben je andere mensen niet tot last in openbare ruimtes. Maar de mobiele telefoon brengt ook andere soort regels en verwachtingen met zich mee. Juist het feit dat men overal de telefoon meer naar toe kan nemen zorgt ervoor dat er steeds meer verwacht wordt dat je altijd bereikbaar bent. Zo wordt in Power Schmoozing: The New Etiquette for Social & Business Success van Terri Mandell (1996) juist aandacht besteedt aan de redenen waarom je ervoor moet zorgen dat je wel altijd bereikbaar bent.

Mandell omschrijft de irritatie van het moeten inspreken van een voice-mail terwijl je eigenlijk dringend iemand moet spreken. Juist doordat een telefoon uit staat of niet wordt opgenomen kunnen er barrières ontstaan tussen de beller en de gebelde. De beller zal het minder snel nog eens proberen omdat hij er vanuit zou kunnen gaan dat er weer niet wordt opgenomen. Oplossingen die Mandell hiervoor aanraadt is het snel beantwoorden van je berichten of in je voicemail opnemen wanneer je mensen verwacht terug te kunnen bellen zodat zij jou niet constant zullen proberen te bellen.

Deze regels zijn in grote mate wel gericht op het zakelijke gebied, maar zijn ook gedeeltelijk van toepassing op het 'gewone' leven. Zoals Sherry Turkle (2010) in haar boek *Alone Together* al aangeeft is de mens steeds meer onlosmakelijk verbonden aan zijn/haar mobiele telefoon: "It is no accident that corporate America has chosen to name cell phones after candies and ice cream flavors: chocolate, strawberry, vanilla. There is a sweetness to them (...) The global reach of connectivity can make the most isolated outpost into a center of learning and economic activity." Ze geeft aan dat onze connecties met mensen niet meer afhangen van de afstand, maar aan de mogelijkheden van communicatietechnieken die wij tot onze beschikking hebben.

Ook Turkle ziet dat het gedrag van mensen in openbare ruimtes is veranderd. Zij noemt dat bijvoorbeeld in een café mensen steeds meer samen komen, maar niet om met elkaar te praten. Veel mensen zijn 'verbonden' aan hun mobiele telefoon en met de persoon/situatie aan de andere kant van de lijn. Van omstanders wordt verwacht dat zij simpelweg doen alsof zij niet horen wat er aan de telefoon wordt besproken. Hoewel dit vrijwel automatisch altijd het geval lijkt te zijn blijkt het toch dat omstanders wel degelijk hele verhalen oppikken.

Deze afhankelijkheid van de telefoon komt vooral naar voren bij jongeren. In een onderzoek van Walsh, White et al. wordt er gekeken naar het gebruik van de mobiele telefoon door jongeren en de afhankelijkheid daarvan. Uit het onderzoek blijkt dat jongeren vaker hun telefoon gebruiken als ze jonger zijn en een hogere 'self-identity' hebben. Daarnaast zijn jongeren sterker verbonden aan hun telefoon wanneer hun vrienden ook veel met de telefoon bezig zijn. Daarnaast zijn ook leeftijd en 'self-identity' bepalend voor de verbondenheid met de telefoon.

4. Methode

4.1 Hypothese

Uit de gelezen literatuur valt een hypothese te formuleren voor de onderzoeksvraag. Verwacht wordt dat de normen en het belgedrag zullen verschillen per locatie. Dit geldt het sterkste voor de locatie 'restaurant' omdat dit door Ling (2004) wordt gezien als een locatie die een sterk normatief karakter heeft. Aan het eten in een restaurant zitten veel meer gedragsregels verbonden dan aan een drankje doen in het café of boodschappen doen in de supermarkt. Ook wordt verwacht dat er verschil zal zitten tussen de normen en het gedrag in het café en de supermarkt. Dit omdat het café ook een locatie betreft waar er sociale contacten worden onderhouden. In het café bevindt men zich vaak met vrienden, terwijl je in de supermarkt toch vaak alleen bent.

Het belgedrag en de normen die men hanteert zullen niet voor iedereen gelijk zijn. Vanuit het onderzoek van Walsha, Whitea et.al. (2011) komt naar voren dat jongeren meer verbonden zijn met hun mobiele telefoon. Zij gebruiken hun telefoon ook vaker dan 'oudere' mensen. Er wordt dan ook verwacht dat hoe jonger de respondent is, hoe vaker hij zijn telefoon gebruikt en bij zich heeft. Daarnaast zullen zij waarschijnlijk veel minder waarde hechten aan eventuele gedragsregels. Verwacht wordt dan ook dat jongeren veel minder sterk normen hanteren omtrent mobiel telefoongebruik en dat zij zelf ook makkelijker bellen in openbare gelegenheden.

Verder komt uit de literatuur naar voren dat het overgaan van de telefoon al wordt gezien als interumperend (Baron 2010). Hierdoor wordt verwacht dat men naar het restaurant minder snel zijn/haar telefoon meeneemt en hem daar vrijwel altijd op stil of trillen zal hebben staan. Dit zal in mindere mate gelden voor het café en de supermarkt. Ook zal de telefoon zich vaker bevinden in de tas dan bijvoorbeeld in de broekzak of op tafel.

In het onderzoek van Walsha, Whitea et.al. (2011) wordt onderzocht of factoren als eigenwaarde, self-identity en groepsnormen invloed hebben op de frequentie van bellen en de verbondenheid met de telefoon. Wat in de literatuur tot nu toe nog ontbreekt is of belgedrag wellicht afhangt van de empathie van mensen. Wanneer men zich goed kan inleven in anderen zal hij/zij zich wellicht veel meer bewust zijn van zijn gedrag en hoe hij/zij overkomt op anderen. Verwacht wordt dan ook dat empathie invloed zal hebben de normen omtrent mobiel telefoongebruik en het eigen belgedrag. Hoe hoger de mate van

empathie van de respondent hoe meer hij zwaardere normen zal hanteren omtrent belgedrag. Hij/zij zal immers veel meer rekening houden met zijn omgeving.

4.2 Enquete

Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden is er een enquete opgesteld. Deze enquete bevat in totaal 49 vragen. De meeste van deze vragen zijn stellingen die beantwoord kunnen worden aan de hand van een zevenpuntsstijl. De overige vragen zijn meerkeuzevragen. De eerste vier vragen zijn algemene vragen naar leeftijd, geslacht en hoogte van de belbundel en eventuele smsbundel. De vragen 5 tot en met 15 bevragen algemeen mobiel telefoon gedrag en empathie. De vragen die algemeen belgedrag bevragen zijn onder andere om te kijken hoe gemakkelijk de respondent de telefoon opneemt. Welke uitzonderingen de respondent hanteert omtrent het opnemen van de telefoon of juist in welke situaties de respondent juist niet de telefoon zou opnemen. Hierbij is ook de vraag opgenomen “Wanneer ik mijn telefoon ben vergeten vind ik dat erg vervelend” deze vraag is opgenomen om de verbondenheid met de telefoon aan te tonen.

De vragen omtrent empathie zijn grotendeels letterlijk overgenomen van testen op internet om empathie te meten. Sommige vragen zijn lichtelijk aangepast om meer specifiek naar empathie en belgedrag tegelijkertijd te kunnen vragen. Een voorbeeld van een vraag die letterlijk is overgenomen uit een test is: “Ik houd rekening met de mensen om mij heen”. Een voorbeeld van een van de vragen die is aangepast naar het belgedrag: “Ik probeer altijd zo zacht en kort mogelijk te bellen in openbare ruimtes zodat ik mijn omgeving niet tot last ben”. Omdat er veel verschillende tests te vinden zijn op het internet naar empathie is er vooral gekozen voor vragen die in alle tests terugkomen. Een voorbeeld van een dergelijke test is hier te vinden: <http://tests.psychologiemagazine.nl/Persoonlijkheid/Empathietest>

De rest van de vragen gaan over mobiel telefoongebruik in de verschillende openbare ruimtes. Per locatie zijn er 11 vragen. Eerst worden de vragen gesteld voor de locatie restaurant, daarna voor het café en als laatste voor de supermarkt. De vragen zijn per locatie hetzelfde waardoor zij makkelijk met elkaar vergeleken kunnen worden. Zo wordt er bij elke locatie gevraagd of de respondent bijvoorbeeld de telefoon bij zich heeft, of de telefoon op stil staat, op trillen, op geluid etc en of de persoon direct de telefoon zou opnemen als hij zou gaan op die locatie. Omdat het belgedrag niet altijd hoeft overeen te komen met de normen die men hanteert voor anderen worden er ook vragen gesteld naar wat men van

het belgedrag van anderen vind. Een voorbeeld hiervan is: “Ik vind het storend als de mensen met wie ik in het restaurant ben aan het bellen zijn”.

De enquête is gemaakt met het online programma ‘thesistools’. Dit programma is te vinden op: <http://www.thesistools.com/>. Dit programma was ideaal om snel de data te verzamelen omdat er direct van de website en Excel file te downloaden viel met een overzicht van alle ingevulde enquêtes. Dit was dan weer snel te importeren in SPSS voor analyse (de analyse wordt nog later toegelicht). Het enige nadeel van dit programma is dat bij de meerkeuzevragen het niet duidelijk was hoe de respondent meerdere antwoorden moest kunnen aankruisen. Dit heeft waarschijnlijk enig effect op de keuzes die de respondenten hebben gemaakt, en daar moet bij de analyse rekening gehouden worden. De gemaakte enquête staat online. De link naar de enquête is vervolgens verspreid onder verschillende netwerken zoals Facebook, Twitter en via de mail. De verwachting was dat hiermee de meeste mensen mee te bereiken waren.

5. Resultaten

5.1 Belgedrag

De enquête is ingevuld door 125 respondenten. Helaas bleken maar liefst 12 enquêtes niet bruikbaar voor analyse omdat er teveel vragen niet of foutief waren ingevuld. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 23 jaar. Er hebben meer vrouwen dan mannen de enquête ingevuld (68 om 45). Er zijn maar 8 respondenten die geen abonnement hebben. De meeste mensen hebben een belbundel met meer dan 220 minuten per maand (38 respondenten). Maar er zijn ook relatief veel respondenten die een belbundel hebben tussen de 100 en 140 minuten per maand (21 respondenten) of een belbundel tussen de 140 en 180 minuten (24 respondenten). Qua smsbundel zijn er minder grote verschillen. Er zijn 23 respondenten die aangeven dat ze geen aparte smsbundel hebben. Maar liefst 48 respondenten hebben een smsbundel groter dan 250 smsjes.

Vraag 6 (Wanneer ik mijn telefoon ben vergeten vind ik dat erg vervelend) is opgenomen in de enquête om te meten hoe gehecht de respondenten zijn aan hun telefoon en hoe belangrijk zij het vinden om bereikbaar te zijn. Op een schaal van 1 – 7 hebben de respondenten een gemiddelde van 5.95. Het meest voorkomende antwoord is zelfs 7. Er zijn ongeveer 9 respondenten die het weinig tot nooit vervelend vinden. Hieruit is op te maken dat de telefoon zo langzamerhand echt in de maatschappij is opgenomen en bijna onmisbaar is buitenshuis. Met een Paired Samples T-Test is gekeken of het antwoord op deze vraag afhangt van de leeftijd. Het verschil blijkt zeker significant ($t = 25.65$; $df = 112$; $p < 0.001$). Omdat het hier om een negatieve correlatie gaat (-0.408) kan er geconcludeerd worden dat hoe hoger de leeftijd hoe minder erg de respondent het vindt dat hij/zij de telefoon is vergeten. Bij het gedeelte van de verschillende locaties is ook de vraag gesteld of de respondent zijn/haar telefoon bij zich heeft. Ook uit deze antwoorden blijkt dat de telefoon zoveel mogelijk meegenomen wordt.

Uit de literatuur blijkt dat de mobiele telefoon een grote storingsfactor heeft in openbare gelegenheden. Mate waarin de mobiele telefoon als storend wordt gezien kan verschillen per locatie en per persoon. Hierop wordt later nog teruggekomen. Hier wordt eerst gekeken in welke gevallen de respondenten het gepast vinden dat zij de telefoon opnemen of wanneer juist niet.

63 van de respondenten geven aan hun telefoon zeker weten op te nemen wanneer zij de mogelijkheid hebben om even weg te lopen. 20 respondenten nemen zeker weten op wanneer hun partner belt. 15

van de respondenten geven aan zeker weten op te nemen wanneer hun baas belt. Omdat deze vraag helaas geen mogelijkheid bood om meerdere antwoorden aan te kruisen kan er alleen geconcludeerd worden dat 'de mogelijkheid om weg te lopen' de belangrijkste voorwaarde is om de telefoon op te nemen. De telefoon wordt vooral niet opgenomen tijdens zakelijke afspraken. 56 respondenten geven aan dat zeker weten de telefoon niet op te nemen. 29 respondenten geven aan dat zij in het geval van een romantische date de telefoon niet zouden opnemen.

Omdat smsen wordt gezien als een minder grote storingsfactor is ook apart nog gekeken naar wanneer mensen terug zouden smsen. 58 van de respondenten geven aan meteen terug te smsen wanneer hun partner smst. 34 van de respondenten geven aan terug te smsen wanneer ze even buiten zijn. Maar 7 respondenten zouden pas terug smsen wanneer ze terug thuis zijn. Voor de respondenten is het dus belangrijk om wel zo snel mogelijk terug te smsen, zeker in het geval als hun partner smst. Wel wordt er dan gezocht naar een rustig moment, zoals even buiten zijn (wellicht om te roken) of als er naar het toilet wordt gegaan.

5.2 Belgedrag vs Norm

In de enquête komt niet alleen het belgedrag naar voren, maar ook de norm die de respondenten hanteren ten opzichte van mobiel gebruik in openbare ruimtes. De norm die men voor anderen hanteert hoeft natuurlijk niet gelijk te zijn aan het gedrag dat men vertoont. Er wordt makkelijk geoordeeld over anderen zoals blijkt uit Ling (2004) "The respondents were able to offer clearly formulated and well-rehearsed tirades against those who used mobile telephones in public." Echter als je om je een kijkt in publieke gelegenheden zie je nog regelmatig dat er mensen aan het bellen of smsen zijn. De vraag is of zij dan andere normen erop na houden of hun eigen gedrag niet overeenkomt met hoe zij over anderen oordelen.

Om te kijken of de norm overeenkomt met het vertoonde gedrag kunnen de volgende vragen met elkaar vergeleken worden: Vraag 17 (Wanneer mijn telefoon gaat tijdens het diner neem ik hem meteen op) en vraag 24 (Ik vind het erg vervelend als de mensen met wie ik in het restaurant ben aan het bellen zijn). Omdat vraag 17 verwacht wordt met een lage score te worden beantwoord en vraag 24 juist met een hoge score is er gekeken of er een negatieve samenhang is tussen de antwoorden. Er wordt inderdaad een negatieve correlatie gevonden van -0.312. De samenhang tussen de vragen is dan ook niet bijzonder hoog. Ook vraag 29 en 47 (zelfde vragen als hiervoor maar dan voor het café) vinden we een negatieve

correlatie van -0.244. Hieruit valt te concluderen dat men zwaardere normen hanteert voor anderen dan dat uit eigen gedrag blijkt.

5.3 Locatie

Zoals hiervoor al genoemd kan de mate waarop de mobiele telefoon als een storend wordt ervaren verschillen per locatie. Ook uit de literatuur (Ling, R. 2004) blijkt dat een bepaalde omgeving invloed kan hebben op het gebruik van mobiele telefoons omdat er bij een bepaalde omgeving normen kunnen gelden omtrent gedrag. Daarnaast komt er in de literatuur naar voren dat er omtrent mobiel telefoongebruik zelf ongeschreven regels kunnen gelden. Verwacht wordt dat ook deze zullen verschillen per locatie. Om dit te onderzoeken zijn er per locatie vragen die bel of smsgedrag bevragen van de persoon zelf, en daarnaast ook vragen over de norm die zij hanteren om het gedrag van anderen te beoordelen. In tabel 2 staan de gegevens van het restaurant. In tabel 3 de gegevens van het café en in tabel 4 de gegevens van de supermarkt vragen.

5.3.1 Restaurant

Vragen	Gemiddelde	Std Deviatie
Vraag 14: Als ik uit eten ga heb ik mijn mobiel bij me	6.49	0.77
Vraag 17: Wanneer mijn telefoon gaat tijdens het diner neem ik hem meteen op	3	1.42
Vraag 18: Wanneer ik een sms krijg in het restaurant lees ik deze direct	3.86	1.58
Vraag 19: Ik vind het niet erg om tijdens het eten te bellen	3.1	1.79
Vraag 20: Wanneer ik een sms krijg in het restaurant beantwoord ik hem direct	2.66	1.25
Vraag 21: Ik loop even van tafel om de telefoon op te nemen	3.68	1.8
Vraag 22: Ik zeg sorry tegen diegene met wie ik in het restaurant ben wanneer mijn telefoon gaat	5.77	1.2
Vraag 23: Ik vind het storend als de mensen met wie ik in het restaurant ben aan het smsen zijn	4.75	1.63
Vraag 24: Ik vind het erg vervelend als de mensen met wie ik in het restaurant ben aan het bellen zijn	5.28	1.43

Tabel 1: Restaurant

De twee vragen die nog ontbreken in deze tabel zijn vraag 15 (Mijn mobiel bevindt zich tijdens het eten) en vraag 16 (Wanneer ik uit eten ga staat mijn telefoon). Deze ontbreken omdat het vragen met voorbeeldantwoorden zijn waardoor er geen gemiddelden genoemd kunnen worden. De modus kan uiteraard wel gemeten worden. Hieruit blijkt dat de meeste mensen hun mobiel in hun broekzak hebben (56 keer) of in hun tas (46 keer). In de meeste gevallen (59 keer) staat de telefoon op trillen en vaak staat hij ook op stil (37 keer).

Al eerder werd genoemd dat de respondenten bijna allemaal aangaven het vervelend te vinden hun mobiel niet bij zich te hebben en dat zij hem dan ook bijna overal mee naar toe nemen. Ook uit bovenstaande tabel valt deze conclusie te trekken. Bij vraag 14 (Als ik uit eten ga heb ik mijn mobiel bij me) wordt een gemiddelde gevonden van 6.49. De standaarddeviatie is ook niet hoog dus dit resultaat valt niet te wijten aan enkele uitschieters. Het meest gegeven antwoord op deze vraag is dan ook 7, wat bij deze schaal als 'altijd' wordt gezien.

De meningen omtrent het opnemen van de telefoon in het restaurant zijn opvallend. Met een gemiddelde score van 3 valt te concluderen dat de respondenten niet heel erg snel hun telefoon zouden opnemen in het restaurant. Wel is er een standaarddeviatie van 1.42 waaruit blijkt dat de antwoorden van de respondenten redelijk uiteenlopen. Het verschil in de antwoorden kan liggen aan de leeftijd van de respondenten. Met een Paired-Samples T-Test is gekeken of jongere mensen sneller hun telefoon zouden opnemen. Dit verschil blijkt dan ook significant ($t = 32.257$; $df = 112$; $p < 0.001$). Hoe ouder de respondent hoe minder snel zij de telefoon zouden opnemen.

Een sms wordt in het restaurant sneller direct gelezen dan dat de telefoon wordt opgenomen. Het gemiddelde ligt op 3.86. Maar ook hier is weer een verschil te zien tussen de respondenten. Net als bij het opnemen van de telefoon geldt dat hoe jonger de respondenten hoe sneller zij direct de sms lezen. Het beantwoorden van de sms laat wat langer op zich wachten. Het verschil tussen het lezen van de sms en het beantwoorden van de sms blijkt ook significant ($t = 10.38$; $df = 112$; $p < 0.001$).

Uit de tabel kan verder geconcludeerd worden dat mensen het ook vervelend vinden om in een restaurant te bellen (vraag 19), maar het is nog veel vervelender als mensen in het restaurant aan het bellen zijn (vraag 24). Opvallend is dat smsen veel minder als een storende factor wordt gezien, echter hier zijn de meningen weer flink verdeeld over. In tegenstelling tot wat je zou verwachten loopt niet

iedereen altijd even van tafel om de telefoon op te nemen. Wel verontschuldigen respondenten zich in de meeste gevallen dat hun telefoon af gaat. Bij al deze vragen zie je dat de antwoorden weer afhankelijk zijn van de leeftijd van de respondenten. Hoe ouder de respondenten hoe storender bellen en smsen wordt ervaren. In tegenstelling hierop zullen oudere respondenten minder snel van tafel lopen of sorry zeggen wanneer hun telefoon afgaat.

5.3.2 Café

Vragen	Gemiddelde	Std Deviatie
Vraag 25: Als ik in de stad iets ga drinken, heb ik mijn mobiel bij me	6.71	0.65
Vraag 28: Wanneer ik een sms krijg in het café lees ik deze direct	5.72	1.25
Vraag 29: Ik vind het erg vervelend als de mensen met wie ik in het café ben aan het bellen zijn	3.32	1.59
Vraag 30: Wanneer ik in het café een sms krijg beantwoord ik hem direct	4.72	1.44
Vraag 31: Ik loop even weg om de telefoon op te nemen	4.68	1.6
Vraag 32: Ik zeg sorry tegenover diegene met wie ik in het café ben als mijn telefoon gaat	4.65	1.56
Vraag 33: Ik vind het storend als de mensen met wie ik in het café ben aan het smsen zijn	3.19	1.57
Vraag 34: Ik vind het niet erg om in het café te bellen	4.45	1.58
Vraag 47: Wanneer mijn telefoon gaat in het café neem ik hem direct op	5.18	1.34

Tabel 2: Café

In een café bevindt de mobiel zich, net als in een restaurant in de broekzak (73 keer). De tweede plek is ook weer de tas (23 keer). Echter hebben de respondenten wel veel vaker hun mobiel in hun broekzak dan bij het restaurant het geval is. In een café staat de mobiel meestal op normaal geluid (52 keer), dit is al een groot verschil met het restaurant waar er maar 14 respondenten hebben aangeven dat zij hun mobiel op normaal geluid hebben staan. Ook zijn er nog aardig wat respondenten die hun mobiel op trillen hebben staan (49 keer).

Ook in tabel 3 komt weer naar voren dat de meeste mensen, wanneer zij zich in een café bevinden hun mobiel bij zich hebben. Het verschil tussen de personen is hier zelfs nog kleiner dan in het geval van het restaurant. Dit verschil is ook significant ($t = -4.18$; $df = 111$; $p < 0.001$). Ook in dit geval hangen de antwoorden van de respondenten samen met hun leeftijd. Hoe ouder de respondent hoe minder snel zij hun telefoon bij zich hebben naar het café ($t = 25.4$; $df = 111$; $t < 0.001$).

Vraag 17 en vraag 47 vragen beide naar of de respondent de telefoon direct opneemt in het restaurant of in het café. Het gemiddelde bij vraag 17 (restaurant) is 3 en bij vraag 47 (café) is het gemiddelde 5.18. Ook dit verschil blijkt significant ($t = -12.306$; $df = 112$; $p < 0.001$). Dit betekent dat respondenten veel makkelijker de telefoon zullen opnemen wanneer zij zich in een café bevinden. Vraag 28 bevroegt net als vraag 18 of een sms direct gelezen wordt in het café. Het gemiddelde ligt in het café ligt op 5.72, dat is veel hoger dan in het restaurant. In een restaurant wordt een sms meestal niet direct gelezen, in een café wordt een sms wel heel snel gelezen ($t = -11.55$; $df = 112$; $t < 0.001$). Ook de antwoorden op deze vraag zijn afhankelijk van de leeftijd. Hoe jonger de respondent hoe eerder zij een sms lezen in het café.

Bij alle andere paren (19 + 34, 20 + 30, 21 + 31, 22 + 32, 23 + 33 en 24 + 29) zijn dezelfde resultaten gemeten. De verschillen tussen de locaties zijn stuk voor stuk significant. In het café ergeren de respondenten zich duidelijk minder erg aan het belgedrag van de mensen om hun heen. Ze bellen zelf ook veel makkelijker en verontschuldigen zich minder snel tegenover de mensen met wie zij zich in het café bevinden. Wel zullen zij sneller even weggelopen om de telefoon op te nemen. Dit is wellicht te wijten aan dat het makkelijker is om weg te lopen in een café en dat er sowieso makkelijk wordt opgenomen door de respondenten. Ook is bij al deze vragen, op dezelfde manier als in het restaurant, een significant verschil tussen leeftijd en de gegeven antwoorden. Hoe ouder de respondenten hoe vervelender het bellen wordt ervaren en hoe minder snel zij zelf zullen bellen of smsen. Wel zullen oudere respondenten in tegenstelling tot in een restaurant, zich in het café eerder verontschuldigen voor het afgaan van hun telefoon en zullen zij sneller van tafel lopen.

5.3.3 Supermarkt

Vragen	Gemiddelde	Std Deviatie
Vraag 36: Als ik in de supermarkt boodschappen doe heb ik mijn mobiel bij me	6.35	1.08
Vraag 39: Wanneer mijn telefoon gaat in de supermarkt neem ik hem direct op	5.86	1.22
Vraag 40: Ik loop altijd even naar een rustig plekje in de supermarkt om te bellen	3.1	2.06
Vraag 35: Wanneer ik een sms krijg in de supermarkt dan beantwoord ik hem direct	4.24	1.85
Vraag 42: Ik vind het niet erg om in de supermarkt te bellen	5.11	1.75
Vraag 43: Ik zeg sorry tegen de kassier wanneer mijn telefoon gaat als ik aan de kassa sta	4.61	2.32
Vraag 44: Ik vind het erg vervelend als mensen in de supermarkt aan het bellen zijn	2.35	1.47
Vraag 45: Ik vind het storend als mensen in de supermarkt aan het smsen zijn	1.87	1.24
Vraag 41: Wanneer ik een sms krijg in de supermarkt dan lees ik hem direct	4.75	1.69

Tabel 3: Supermarkt

In de supermarkt is de broekzak weer de plek om de mobiele telefoon te bewaren (57 keer). Ook bevindt het mobieltje zich regelmatig in de tas (30 keer). Maar nu geven ook 27 proefpersonen aan hun mobiel in hun jaszak te bewaren. Dit is waarschijnlijk te verklaren door het feit dat je in de supermarkt je jas aan houdt. De meeste mensen hebben hun telefoon op normaal geluid staan (72 keer). Verder staat hij ook regelmatig op trillen (34 keer). Bijzonder om te zien is dat het gemiddelde van het aantal mensen die vaak hun mobiel bij zich hebben, lager ligt dan bij het restaurant of bij het café. Het verschil met het restaurant is alleen niet significant ($t = 0.117$; $df = 112$; $p = 0.117$). Het verschil met het café is wel significant ($t = 4.003$; $df = 112$; $p < 0.001$).

Het gedrag van de respondenten is heel anders dan in het Café of in het restaurant. Dit geldt ook voor de normen die de respondenten hanteren omtrent het belgedrag van de mensen om hen heen. Met een gemiddelde score van 5.86 wordt er in de supermarkt het snelst direct de telefoon opgenomen als deze

gaat. Het verschil met dezelfde vraag (47) van het café is significant ($t = 4.06$; $df = 112$; $p < 0.001$). Het verschil tussen het restaurant en de supermarkt is nog veel hoger, dus ook dit verschil is significant.

5.4 Empathie

Onderstaande vragen zijn gesteld om de empathie te meten van de respondenten. In tabel 4 kun je zien dat de gemiddelden op bijna alle vragen over empathie vrij hoog liggen, maar op vraag 9 na, zijn er ook vrij grote verschillen tussen de proefpersonen.

Vragen	Gemiddelde	Std Deviatie
Vraag 3: In gezelschap van anderen zeg ik sorry als ik een telefoontje moet plegen	5.63	1.3
Vraag 5: Ik probeer altijd zo zacht en kort mogelijk te bellen in openbare ruimtes zodat ik mijn omgeving niet tot last ben	5.56	1.34
Vraag 9: Ik houd rekening met de mensen om mij heen	5.79	0.68
Vraag 10: Ik vind het erg belangrijk wat mensen van mij denken	4.85	1.4
Vraag 11: Wanneer iemand mij in een openbare ruimte vraagt zachter te praten dan doe ik dat meteen	5.71	1.17
Vraag 12: Ik schaam me snel	3.32	1.27
Vraag 13: Ik vind het erg belangrijk om te weten hoe het met al mijn vrienden gaat	5.24	1.59

Tabel 4: Empathie

Om te kunnen werken met empathie als onafhankelijke variabele is er gekeken naar de samenhang tussen de verschillende vragen. Vragen 5, 9, 10 en 11 hebben de hoogste onderlinge samenhang. Na een factoranalyse om van de vragen met hoogste factorlading (5, 10 en 11) een somscore te maken. De somscore is dan vergeleken met de vragen die zijn gesteld bij de verschillende locaties. Met een Anova test is gekeken of er een interactie effect is tussen locatie, empathie en gedrag. Dit blijkt niet het geval dus moeten de effecten los van elkaar worden geïnterpreteerd.

In het restaurant lijkt empathie geen invloed te hebben op het gedrag en de norm van de respondenten. Het enige effect wat aangetoond kan worden is de mate van empathie invloed heeft op hoe men denkt over mensen die in de naaste omgeving aan het bellen zijn. Hoe meer de respondent zich kan inleven in anderen hoe storender hij het bellen om hem/haar heen ervaart ($F = 2.56$; $df = 11$; $p = 0.007$). In het café

is bij dezelfde vraag geen significant verschil te vinden. Wel is er daar een significant verschil tussen empathie en vraag 30 (Wanneer ik in het café een sms krijg beantwoord ik hem direct) ($F = 1.95$; $df = 11$; $p = 0.04$). Opmerkelijk is dat hoe hoger de empathie, hoe sneller een sms beantwoord wordt.

In de supermarkt heeft empathie weer op heel andere vragen effect. Zo hangt het meenemen van de telefoon af van de empathie. Hoe hoger de empathie hoe sneller de respondent zijn telefoon bij zich heeft ($F = 2.29$; $df = 11$; $p = 0.015$). Daarnaast ervaren de respondenten het ook als vervelender om te bellen aan de kassa naarmate de empathie hoger is ($F = 2.29$; $df = 11$; $p = 0.015$). Op de andere vragen heeft empathie in de supermarkt verder geen aantoonbare invloed.

6. Conclusie

De onderzoeksvraag die aan het begin werd gesteld luidde: “Is er een etiquette omtrent mobiel telefoongebruik in openbare ruimtes?” Het antwoord op de vraag is, zoals verwacht, niet eenduidig en hangt af van een aantal factoren. Uit de resultaten valt te concluderen dat de norm omtrent mobiel bellen in openbare ruimtes en het belgedrag afhankelijk zijn van de soort locatie. Hiermee wordt dan ook het eerste gedeelte van de hypothese bevestigd. In een restaurant worden veel strengere normen gehandhaafd door de respondenten dan in het café. In de supermarkt worden deze normen nog veel minder sterk gehandhaafd. Hier wordt zelfs regelmatig aangegeven dat men het helemaal niet storend vindt wanneer mensen bellen in de supermarkt. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de norm die wordt gehanteerd voor het gedrag van anderen significant verschilt met het eigen gedrag.

In de hypothese wordt ook gesteld dat jongeren waarschijnlijk minder strenge normen hanteren op het gebied van mobiel bellen. Dit omdat zij veel meer verbonden zijn met hun telefoon. Allereerst is er gekeken of de jongere respondenten ook werkelijk meer gehecht zijn aan hun telefoon en dit wordt door de resultaten bevestigd. Daarna is gekeken of leeftijd van invloed is geweest op de antwoorden op de verschillende vragen omtrent mobiel telefoongebruik en de norm die wordt gehanteerd. De hypothese blijkt dan slechts gedeeltelijk waar. Jongere mensen nemen inderdaad sneller de telefoon op, smsen sneller terug en ergeren zich minder aan hun omgeving. Echter zullen jongeren ook sneller zich verontschuldigen voor het opnemen van de telefoon en even weglopen van de tafel.

Dat mobiel bellen als storend wordt ervaren tijdens het eten in een restaurant wordt sterk bevestigd. Veel mensen ergeren zich aan mensen die in een restaurant aan het bellen zijn, zoals ook te lezen was in het onderzoek van Ling (2004). Maar daarnaast houden de respondenten ook zelf rekening met de storende mogelijkheid. Respondenten geven aan hun mobiel zelden op geluid te hebben staan, maar altijd op stil of op trillen. De mobiel bevindt zich ook bijna altijd uit het zicht. Meestal in de broekzak, maar ook regelmatig in de tas. In het café en in de supermarkt is dit veel minder het geval. Een telefoon wordt in deze gevallen makkelijk ook normaal geluid gezet en bevindt zich ook wat vaker op tafel.

Empathie heeft vrij weinig effect op het belgedrag en de normen, dit in tegenstelling tot de hypothese. Per locatie zijn er één of twee vragen waar empathie een lichte invloed op heeft. In het restaurant gaat

dit om hoe men denkt over het bellen van andere mensen. In het café is juist de snelheid van smsen afhankelijk van de empathie van de respondent. In de supermarkt heeft empathie een effect op het meenemen van de telefoon en het 'vervelend vinden' van bellen aan de kassa. Empathie zou je dus als geen goede voorspelling van mobiel belgedrag of mobiele telefoonetiquette kunnen gebruiken.

Wat verder nog te concluderen valt uit de resultaten is dat het lezen van smsen en het beantwoorden van smsen veel sneller gebeurt dan het beantwoorden van telefoontjes. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de tijdsduur van het smsen. Je hoeft immers geen gesprek aan te gaan en dit zal dan ook een minder grote onderbreking zijn van de (sociale) gelegenheid. Dit komt ook terug in het boek van Baron (2010) waarin zij stelt dat het versturen van tekstberichten ervoor zorgt dat langere gesprekken gemeden kunnen worden.

7. Discussie

Dit onderzoek werpt een interessant licht op de mobiele telefoonetiquette in openbare gelegenheden. Uit het onderzoek komt naar voren dat er op verschillende locaties verschillende (ongeschreven) regels gelden omtrent het gebruik van de mobiele telefoon. Daarnaast blijkt ook dat het naleven van deze regels sterk afhankelijk is van de leeftijd van de personen. Hoe ouder de respondenten waren hoe meer zij zich hielden aan bepaalde gedragsregels. Echter zijn er ook een aantal verbeterpunten aan dit onderzoek die naar voren kwamen uit onder andere de reacties van de respondenten op de enquêtes. Aan het einde van de enquêtes kregen de respondenten de mogelijkheid om nog opmerkingen te plaatsen en daar sprongen een aantal dingen uit.

Zo kwam duidelijk naar voren dat de respondenten bij de meerkeuzevragen de mogelijkheid misten om meerdere antwoorden in te vullen. Daarnaast vonden zij een aantal vragen die waren gesteld moeilijk te beantwoorden. Dit betrof de vragen die ontkennend waren gesteld. In een vervolg onderzoek zou hier bij een enquête beter over nagedacht kunnen worden. Daarnaast bleek de verspreiding via Sociale Media minder succesvol dan gehoopt. Het streven was 200 respondenten en dit kwam uiteindelijk uit op slechts 113 bruikbare ingevulde enquêtes. Omdat de meeste respondenten ook tussen de 19 en 25 jaar waren, is generaliseren over een grote groep lastig.

Veel van het onderzoek naar mobiele telefoonetiquette is kwalitatief. Dit kwantitatieve onderzoek is daardoor een goede aanvulling op het bestaande onderzoek. Echter mist het wel de diepgang dat een kwalitatief onderzoek zou kunnen hebben. Aan te raden is dan ook om bij een volgend onderzoek te overwegen kwantitatief te combineren met kwalitatief onderzoek. Dit is veel intensiever maar zorgt er voor dat je veel beter kunt onderbouwen waar precies de scores vandaan komen. Een aantal diepte interviews aan de hand van de ingevulde enquêtes zouden enig licht kunnen schijnen op waarom bepaald gedrag vertoont wordt.

Er zijn ook weer een aantal nieuwe vragen die boven komen na dit onderzoek. Zo is een van de opvallende resultaten dat jongere respondenten sneller zich verontschuldigen wanneer hun telefoon gaat. Ook lopen zij eerder van tafel om even de telefoon op te nemen. De vraag is hoe kan het dat zij minder zware normen hanteren, maar toch sneller sorry zeggen als de telefoon gaat. En waarom lopen

zij eerder van tafel. Is dat omdat zij zich bewust zijn van de storende werking van de telefoon of nemen de oudere respondenten gewoon simpelweg hun telefoon helemaal niet op. De antwoorden op deze vragen kunnen niet letterlijk uit de data gehaald worden dus verder onderzoek hiernaar is nodig. Ook is het interessant om te kijken hoe het met normen in de thuissituatie staat in vergelijking met openbare gelegenheden. Zoals bijvoorbeeld in de inleiding al genoemd werd ben ik zelf zo opgevoed dat ik niet eens mijn telefoon aan tafel bij me heb als ik bij mijn ouders eet. Zou de thuissituatie en de regels die daar gelden een invloed hebben op de normen en waarden ten opzichte van mobiel telefoongebruik in openbare gelegenheden.

Sociaal wenselijk antwoorden is een van de bedreigende factoren voor de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Om te kijken of er sociaal wenselijk geantwoord is zou er eigenlijk een ander soort onderzoek gedaan moeten worden. Zo zou er bijvoorbeeld aan de hand van observaties eerst het gedrag van mensen vastgesteld kunnen worden en dat je daarna pas een enquête voorlegt over de normen van mobiel belgedrag. Ook zouden diepte interviews dit gevaar kunnen omzeilen. Zo kun je veel meer werken met voorbeelden en doorvragen waardoor je veel makkelijker tot de echte mening van mensen komt.

8. Literatuurlijst

- ❖ Baron N.S., (2008) *“Always On: Language in an Online and Mobile World”*, Oxford University Press, New York
- ❖ Baskerville, Dawn M., Clarke, Caroline V. (1994) *“Black Enterprise: Make yourself accessible”*, Vol. 24 Issue 8, p50
- ❖ Ling R., (2004) *“The Mobile Connection: The Cell Phone’s impact on Society”*, Morgan Kaufmann, London
- ❖ Mandell T., (1996) *“Power Schmoozing: The new etiquette for social en business success”* McGraw-Hill
- ❖ Stewart Young M., (1997) *“The New Etiquette: real manners for real people in real situations an A- to-Z guide”* St. Martin’s Griffin
- ❖ Turkle S., (2011) *“Alone Together: Why we expect more from technology and less from each other”*, Basic Books, New York
- ❖ Walsha S.P., Whitea K.M., Coxb S. & Youngc R.McD. (2011) *“Keeping in constant touch: The predictors of young Australian’s mobile phone involvement”*, Computers in Human Behavior, Vol.27 Issue 1, p 333-342