

Etiquette van de mobiele telefoon

'Normen van mobiel bellen in de trein'



Datum: 12-01-2011
Vak: Eindwerkstuk
Student: Nicolet Hofman
Studentnummer: 3231909
Studie: Communicatie- en Informatiewetenschappen
Docent: D.M.L. Janssen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	blz. 2
2. Theoretisch kader	blz. 3
3. Methode	blz. 7
3.1. <i>Vragenlijst</i>	blz. 7
3.2. <i>Observatie</i>	blz. 7
3.3. <i>Participanten</i>	blz. 8
3.4. <i>Leeftijdsklassen</i>	blz. 9
4. Resultaten	blz. 10
4.1. <i>Normen ten aanzien van mobiel bellen in de trein</i>	blz. 9
4.1.1. <i>Observatie</i>	blz. 10
4.1.2. <i>Vragenlijst</i>	blz. 11
4.2. <i>Effecten van leeftijd</i>	blz. 12
4.2.1. <i>Observatie</i>	blz. 12
4.2.2. <i>Vragenlijst</i>	blz. 13
4.3. <i>Effecten van aard van het gesprek</i>	blz. 16
4.3.1. <i>Observatie</i>	blz. 16
4.3.2. <i>Vragenlijst</i>	blz. 17
5. Conclusie	blz. 18
6. Discussie	blz. 19
7. Evaluatie observatiemethode	blz. 20
8. Literatuurlijst	blz.20
9. Bijlage	blz.24
9.1. <i>Interview Anouk van Eekelen</i>	blz. 24
9.2. <i>Observatieschema</i>	blz. 29
9.3. <i>Vragenlijst</i>	blz. 30
9.4. <i>Tabel 2 Operationalisering vragenlijst</i>	blz. 31

1. Inleiding

'Met gebruik van andermans telefoon zij men altijd zeer bescheiden. Zij, die hoesten en proesten van verkoudheid zullen géén gebruik maken van andermans telefoon
(Groskamp-ten Have, 1947, p. 264)

Als je een etiquetteboek erbij pakt uit de 19^e eeuw vind je andere etiquetteregels dan in de boeken van nu. Waren er vroeger etiquetteregels voor het gebruik van andermans telefoon, tegenwoordig gebruikt niemand meer andermans telefoon en heeft iedereen een eigen mobiele telefoon. Nieuwe technologieën brengen nieuwe omgangsvormen en etiquetteregels met zich mee (Ditzhuysen, 2007). Daarom houdt men zich nu bezig met het vormen van etiquetteregels voor de nieuwe, veel individuelere, media, zoals e-mail, twitter, facebook en de mobiele telefoon. De jeugd van de jaren '30 leerde dat ze de radio niet te hard moesten zetten in verband met de burens, de jeugd van nu leert hoe ze om moeten gaan met de mobiele telefoon, wanneer ze wel en niet kunnen bellen en welk gesprek ze wel en niet kunnen voeren (Ditzhuysen, 2007).

Een meneer van rond de 70 jaar oud ergert zich aan het gebruik van de mobiele telefoon. Hij zegt: 'Iedereen loopt tegenwoordig nutteloos te bellen in de supermarkt over wat ze moeten kopen, maak gewoon een boodschappenlijstje van te voren!'

Een meisje van 21 jaar belt juist vaak voor dit soort dingen. Zij zegt: 'Ik bel vaak voor kleine dingen, bijvoorbeeld wat iemand aan het doen is of wat ik moet eten.'

In dit voorbeeld is te zien dat de normen ten opzichte van de mobiele telefoon niet duidelijk zijn: mag er wel of niet worden gebeld in de supermarkt?

Hoewel de inhoud van de etiquetteregels met de komst van de nieuwe media verandert, blijft het doel hetzelfde, namelijk het regelen van menselijk verkeer ter voorkoming van chaos en onbehagen (Ditzhuysen, 2007). Anouk van Eekelen, etiquettespecialiste, stelt in het interview dat ik met haar heb gehouden dat het bij etiquette gaat om de instelling: je verplaatsen in de ander en voorkomen dat iemand zich ongemakkelijk voelt. Etiquetteregels zijn sociale verkeersregels. Als je ze kent, kun je jezelf overal redden.

Een aantal etiquetteregels ten aanzien van de mobiele telefoon zijn bekend:

- Als u wordt gebeld in gezelschap, verontschuldig u dan en houd het kort.
- Het is ongepast om ongegeneerd te gaan bellen in openbare aangelegenheden, zoals in de winkel of trein.
- Bel niet te hard.
- Let op wat u bespreekt in het openbaar, want mensen luisteren mee.
- Zet tijdens belangrijke gebeurtenissen, zoals vergaderingen, uw telefoon uit (Ditzhuysen, 2007).

Het komt er op neer dat mensen rekening moeten houden met anderen, maar dit wordt niet altijd gedaan. De regels rondom de mobiele telefoon zijn namelijk niet voor iedereen even duidelijk en er wordt niet hetzelfde op gereageerd:

in een college in Japan gaat de mobiele telefoon af van een student. Hij wendt zich netjes af van de lerares, maar hij neemt wel zijn telefoon op en gaat een gesprek aan. De lerares is hier zo boos om dat ze zijn telefoon niet alleen inneemt, maar op de grond

kapot gooit (<http://dumpert.nl>). Stoort de oudere generatie zich meer aan mobiel bellen dan de jongere generatie?

In een persconferentie van Robert Gibbs van 'the White House Press Secretary' gaan er niet één, niet twee, maar drie telefoons af. Ondanks dat duidelijk blijkt dat Robert Gibbs er niet van gediend is, neemt nummer drie zelfs op (<http://dumpert.nl>). Vindt ú het normaal om te bellen in gezelschap?

Tijdens het presenteren van het NOS journaal gaat de mobiele telefoon van Philips Freriks, de presentator, af. Met een lachend gezicht zegt hij 'en mijn telefoon gaat nu', en stopt zijn telefoon weer in zijn zak (<http://dumpert.nl>). Wanneer zet u uw telefoon uit?

Een straatorkest van vijf man speelt een lied voor een vol terras. Tijdens het spelen, valt het oog van de violist op iemand die aan het bellen is op het terras. De violist en de rest van het orkest omsingelen de man, terwijl ze blijven spelen totdat de man ophangt (<http://dumpert.nl>). Zou u het duidelijk maken aan de beller als u zich ergert aan iemands belgedrag?

En wat ik zelf laatst mee maakte in de trein: ik zat in een coupé tegenover een vrouw van rond de dertig jaar. Het was erg rustig in de coupé, totdat haar telefoon ging. Op luide toon vertelde ze aan haar vriend(in) aan de andere kant van de telefoon in geuren en kleuren over haar nachtelijke avontuur. Hoewel ik kon zien dat mensen zich aan het gesprek stoorden, zei niemand er iets van. In hoeverre ergeren medereizigers zich aan mobiel bellen in de trein? Zijn mensen minder geïrriteerd als het om een zakelijk gesprek was gegaan?

In deze voorbeelden is te zien dat mensen verschillend denken over het gebruik van de mobiele telefoon. Een jongen vindt dat je mag bellen tijdens college, een vrouw vindt dat ze een persoonlijk gesprek kan voeren in de trein, terwijl anderen vinden dat dit absoluut niet kan. Wat vindt de rest van Nederland?

2. Theoretisch kader

Van huis uit leren mensen met normen en waarden omgaan, dus hoe mensen zich wel en niet moeten gedragen in bepaalde situaties. Al van kleins af aan leer je dat je U moet zeggen tegen oudere mensen, dat je niet met volle mond mag praten en dat je jouw naam zegt als je de telefoon op neemt. Als je alleen bent, mag je best een keer met volle mond praten, maar het is niet netjes wanneer er anderen bij zijn. Thuis mag je gewoon praten, maar er in de bibliotheek wordt er van je verwacht dat je niet praat. Normen worden belangrijk in de omgang met andere mensen. Normen zijn net zoals etiketteregels: richtlijnen voor het handelen. Het belangrijkste is, zoals we al zagen in de inleiding, dat we rekening houden met elkaar. Zo praten we niet in de bibliotheek, omdat we anders andere mensen storen en zo praten we niet met volle mond in bijzijn van anderen, omdat ze dit onsmakelijk vinden. Als we ons niet aan de geldende normen houden en dus geen rekening houden met anderen, zullen zij dit storend vinden. Ik neem het voorbeeld van de bibliotheek: voor mijn tentamen ga ik in de bibliotheek zitten om te leren. Net als ik me goed kan concentreren, beginnen twee mensen te praten waardoor ik mijn concentratie verlies en mijn bladzijde opnieuw moet lezen. Stoor ik me aan deze twee mensen? Het antwoord is: ja!

Normen kunnen geschreven regels zijn, zoals: 'je mag niet stelen', maar ook ongeschreven regels, regels hoe je jezelf moet gedragen in een bepaalde situatie,

bijvoorbeeld dat je stil bent in college en luistert naar de docent. Deze ongeschreven regels leer je door deel uit te maken van groepen, want binnen een groep mensen bestaan sociale normen (<http://www.wikipedia.nl/>). Door bijvoorbeeld deel uit te maken van de groep scholieren, leer je dat je stil bent in de klas als de docent praat. Normen en waarden worden dus niet alleen door ouders aangeleerd, maar leer je tijdens je hele leven, door deel uit te maken van groepen. Met de komst van nieuwe media worden ook nieuwe normen gevormd. Daarnaast is het belangrijk dat alle gebruikers van de nieuwe media deze normen ook kennen, zodat er rekening wordt gehouden met elkaar.

Modern communication technologies don't themselves change language and society: those who use the technologies do. (Baron, 2008, p. 228)

Nieuwe media zorgen ervoor dat mensen op een andere manier naar media moeten gaan kijken, er wordt meer participatie gevergd van gebruikers. In de jaren '30 werden brieven naar elkaar geschreven, tegenwoordig kan je e-mailen, sms'en, chatten, facebooken, twitteren en meer. De communicatiemogelijkheden zijn zeer uitgebreid, maar in het gebruik ervan moet je wel een goede keuze maken. Mag je het uitmaken met je vriend per sms? Mag je iemand op elk tijdstip van de dag bellen? Mag je bellen in de supermarkt? Met nieuwe media gaan samenlevingen nadenken over nieuwe normen, maar omdat deze media vrij nieuw zijn, is het moeilijk om de normen te stellen.

Als ouders hun kinderen normen en waarden leren, dan leren ze de normen die ze zelf ook hebben geleerd. Maar in een snel veranderende samenleving wijkt de toekomst van de kinderen te veel af van het verleden van de ouders, zoals bij de opkomst van nieuwe media.

"This is the first generation born with a mouse in their hands and a computer screen as their window to the world. Tweens understood icons before they could read. They now surf the Net with an ease and speed that belongs only to those who are at home in cyberspace." (Lindström & Seybold, 2003, p. 3)

Niet iedereen heeft van kleins af aan geleerd hoe je om moet gaan met internet of de mobiele telefoon, omdat deze nieuwe media pas in de jaren '90 hun bekendheid kregen in Nederland. In 2011 worden kinderen opgevoed met een mobiele telefoon, maar toen de mobiele telefoon zijn entree maakte, moest iedereen, jong en oud, zelf ontdekken hoe ze wel en niet met een mobiele telefoon konden omgaan. Kinderen weten soms meer van de nieuwe technologieën dan hun ouders. Zo leren zij hun ouders bijvoorbeeld hoe ze met hun mobiele telefoon op internet kunnen, terwijl ouders hun kinderen juist moeten opvoeden in het gebruik ervan (Veen & Jacobs, 2005). Het dus niet gek dat de normen rondom de mobiele telefoon niet duidelijk zijn. Amy Groskamp-ten Have (1947, p. 226) zegt over de radio: 'Nu er welhaast geen woning is zonder radio, kan het nuttig zijn enkele wenken te geven voor radiobezitters'. Als regels rondom de radio pas duidelijk waren toen iedereen een radio in huis had, dan is het nu een goed moment om te kijken naar de normen voor de mobiele telefoon, aangezien bijna iedereen een mobiele telefoon bezit.

Volgens Anouk van Eekelen is het belangrijk dat er duidelijke etiketteregels komen voor de mobiele telefoon, omdat het een grote bron van ergernis is. Etiketteregels zijn ervoor om te zorgen dat mensen rekening met elkaar houden en hierbij wil je irritatie voorkomen. Ze zegt: 'Veel mensen ergeren zich eraan, vooral aan anderen en hoe anderen omgaan met een mobiele telefoon, niet aan zichzelf natuurlijk.'

In een rap tempo groeit het aantal mensen met een mobiele telefoon, die een steeds belangrijker plek in ons leven in neemt. Mobiele telefoons hebben de communicatie enorm doen toenemen en zorgen ervoor dat we op elk moment bereikbaar zijn, waar we ook zijn (Aoki & Downes, 2003). Het heeft een grote impact op ons sociale leven, we kunnen altijd communiceren met wie we willen en waar we willen (Turner, Love & Howell, 2008). Dit zorgt ervoor dat het onderscheid tussen privé en openbaar vervaagd (Aoki & Downes, 2003). Wat vroeger thuis met de draadtelefoon werd besproken, kan nu op elke plaats worden besproken, waar onbekenden ongewild kunnen meeluisteren. Steeds minder mensen hebben nog een draadtelefoon, omdat deze langzamerhand helemaal vervangen wordt door de mobiele telefoon (Baron, 2008). Tegenwoordig vindt dan ook maar 10 procent van de telefoongesprekken thuis plaats, wat betekent dat de rest van de telefoongesprekken in het openbaar plaatsvinden. Het gebruik van de mobiele telefoon in het openbaar is algemeen geaccepteerd en maakt deel uit van het openbare leven (Turner, Love & Howell, 2008), maar 'when we are always on, we have the ability to live in other people's moments (Baron, 2008)', en dat kan irritatie oproepen.

Uit onderzoek is gebleven dat mensen geïrriteerd zijn als er wordt gebeld in het openbaar en zelfs dat mensen zich daar het meeste aan ergeren (*Hard praten aan de telefoon leidt tot irritatie*, 2006). Deze irritatie is erger als er wordt gebeld op een plek waar ze niet weg kunnen, zoals op het werk, in een bar en restaurant of in het openbaar vervoer. Irritatie blijkt het laagste te zijn bij telefoneren op straat (Turner, Love & Howell, 2008). In het onderzoek van Höflich (2006) heeft hij meerdere openbare gelegenheden met elkaar vergeleken. Ook hier blijkt dat telefoneren op straat de minste irritatie oproept (6,0% van de ondervraagden), en in de bioscoop/het theater/het museum (92,0%) de meeste irritatie. Een kanttekening hierbij is wel dat het algemeen bekend is dat er niet wordt gebeld in de bioscoop of in kerken, dus dat het logisch is dat deze openbare plaatsen de meeste irritatie oproepen. 37,5% van de ondervraagden was geïrriteerd in de trein of bus.

Het luid telefoneren, levert ook frustratie op van andere mobiele telefoongebruikers (Norman, 2005). Daarnaast kunnen ook ringtones de boosdoeners zijn. Maar ook ergeren mensen zich eraan dat ze ongewild mee moeten luisteren met telefoongesprekken van anderen (*Hard praten aan de telefoon leidt tot irritatie*, 2006). Dit is toch raar, want als twee mensen hetzelfde gesprek live voeren, dan is niemand geïrriteerd (Anouk van Eekelen). Echter, dit verschil komt door de eenzijdigheid van het mobiele telefoongesprek. Omdat mensen meer aandacht besteden aan onvoorspelbare gebeurtenissen, zoals een gesprek waar ze maar één kant van horen, kunnen mensen zich minder concentreren op waar ze mee bezig zijn (*Eenzijdigheid mobiele telefoongesprek zorgt voor de irritatie*, 2010). Tijdens mijn onderzoek vroegen meerdere mensen na het horen van het telefoongesprek over eten: 'En wat gaat je moeder dan eten?'

Uit voorgaande onderzoeken is duidelijk gebleken dat mobiel bellen in het openbaar irritatie kan opleveren, zeker op een plaats waar mensen niet weg kunnen. In de trein zullen mensen daarom geïrriteerd zijn ten opzichte van mobiel bellen.

In verschillende onderzoeken naar irritatie van de mobiele telefoon blijkt er een verschil te zijn in de mate van irritatie van jongeren en ouderen. Ouderen lijken meer geïrriteerd te zijn ten aanzien van de mobiele telefoon. Ook Anouk van Eekelen denkt dat er een verschil is in de normen voor mobiel bellen ten opzichte van ouderen en

jongeren: 'Je ziet dat vooral ouderen zich ergeren aan de mobiel van jongeren, terwijl ik me heel erg erger aan oudere mensen in de trein die denken dat de trein van hen is en de hele dag op luide toon met elkaar gesprekken voeren om niets.'

Iemands gedrag hangt heel erg af van zijn of haar opvoeding. De jeugd wordt veel vrijer opgevoed dan vroeger (Ditshuyzen, 2007). Daarnaast hebben jongeren zich sneller aangepast aan de mobiele technologie. Mensen van 18 t/m 40 jaar stellen dan ook dat de mobiele telefoon hun leven heeft veranderd, terwijl boven de 40 jaar de meningen verdeeld zijn (Janssen, 2006).

Mensen die hun telefoon altijd bij zich hebben en niet zonder hun mobiele telefoon kunnen, zullen ook eerder op minder gepaste momenten hun mobiele telefoon gebruiken. Deze mensen zullen dus ook eerder op minder gepaste momenten bellen (Stout, 2010). Hoe jonger mensen zijn, hoe minder erg ze het vinden als anderen hun gesprekken kunnen horen (Aoki & Downes, 2003). Dit komt ook naar voren in het artikel van Dijkstra, Tillema & Schwanen (2009). Hoewel dit artikel gaat over of mensen liever iets vertrouwelijk per telefoon of per sms/e-mail vertellen in de trein, vinden de onderzoekers een negatievere houding van ouderen ten opzichte van mobiel bellen in de trein.

Jongeren hebben zich sneller aan de mobiele technologie aangepast en gebruiken hun telefoon meer. Ze gebruiken hun mobiele telefoon om sociale contacten te onderhouden, ze willen altijd bereikbaar zijn. Ze storen zich minder aan het bellen in het openbaar. Volgens het onderzoek van Turner, Love & Howell (2005) gebruiken mensen hoe ouder ze worden, minder hun telefoon. Ouderen stoorden zich meer aan het bellen in het openbaar. Ook in het onderzoek van Aoki & Downes (2003) is te zien dat er een verschil is in het mobiel bellen en het telefoon gebruik. Mensen met een mobiele telefoon en mensen zonder een mobiele telefoon hebben een andere mening ten aanzien van mobiel bellen in het openbaar: Mensen zonder mobiele telefoon houden niet van bellen in het openbaar. Ouderen zijn de verwaarloosde generatie ten opzichte van de mobiele telefoon, ze zijn minder in het bezit van een mobiele telefoon en daarnaast gebruiken mensen boven de 60 jaar hun telefoon voor beperkte doelen, zoals sms'en of bellen in nood (Mohd Hairul Nizam Md Nsair, Hassan & Jomhari, 2008). In voorgaande onderzoeken is te zien dat mensen die vaker hun telefoon gebruiken, voornamelijk jongeren, ook vaker hun mobiele telefoon in openbare situaties gebruiken. Daarom zullen jongeren minder geïrriteerd zijn dan ouderen ten opzichte van mobiel bellen.

In het onderzoek wil ik erachter komen wat de normen zijn ten aanzien van mobiel bellen. Mijn hoofdvraag is: *'In hoeverre storen mensen zich aan bellers in de trein?'*

Ik verwacht dat mensen geïrriteerd zullen zijn ten aanzien van de mobiele telefoon.

Daarbij verwacht ik dat er verschil is in de mate van irritatie ten opzichte van mensen in verschillende leeftijdsgroepen, omdat ze met verschillende normen zijn opgegroeid: *'Is er verschil in de mate van irritatie ten opzichte van bellers in de trein tussen mensen in verschillende leeftijdsgroepen?'* Ouderen zullen meer rekening houden met anderen en meer geïrriteerd zijn ten opzichte van mobiel bellen dan jongeren. Jongeren zullen vaker hun mobiele telefoon gebruiken, waardoor ze dit ook vaker in ongepaste situaties zullen doen. Hierdoor zullen ze minder geïrriteerd zijn dan ouderen, die minder vaak hun telefoon gebruiken en dit minder vaak zullen doen.

Als laatste wil ik weten of de aard van het gesprek invloed heeft op de mate van irritatie ten opzichte van bellers in de trein: *'Is er verschil in irritatie ten opzichte van bellers in*

de trein tussen mensen die een zinnig gesprek hebben gehoord en mensen die een onzinnig gesprek hebben gehoord?' De verwachting is dat mensen minder geïrriteerd zijn, tijdens en na het horen van een zinnig gesprek dan een onzinnig gesprek.

3. Methode

3.1. Vragenlijst

Om dit te onderzoeken is er een vragenlijst ontworpen die bestaat uit 26 vragen naar normen ten opzichte van mobiel bellen, specifiek naar mobiel bellen in de trein. De antwoordschaal van de vragen is een 7-punts Likert schaal (1=helemaal mee oneens; 7=helemaal mee eens).

In de vragenlijst zijn twee algemene vragen opgenomen om te kunnen controleren voor sekse en leeftijd. Omdat ik denk dat de normen ten aanzien van mobiel bellen verschillend zijn voor verschillende leeftijdsgroepen is dit een essentiële vraag.

Ook denk ik dat mensen die langer in het bezit zijn van een mobiele telefoon en hun telefoon vaker gebruiken, minder irritatie zullen vertonen ten aanzien van mobiel bellen. Daarom bevat de vragenlijst ook vijf vragen naar het gebruik van de mobiele telefoon. Een voorbeeld hiervan is: *'Ik gebruik mijn telefoon vaak'*.

Om erachter te komen wat de normen zijn ten aanzien van mobiel bellen, zijn in de vragenlijst vragen opgenomen die meten in hoeverre mensen rekening houden met andere mensen in openbare ruimtes en in huis, zoals *'Ik vind dat je niet in gezelschap mag bellen'* en vragen naar de directe irritatie ten opzichte van mobiel bellen, zoals *'Bellen in de trein moet verboden worden'*.

Als laatste zijn er drie vragen opgenomen in de vragenlijst ten aanzien van irritatie naar aanleiding van een zinnig of onzinnig telefoongesprek, een voorbeeld hiervan is: *'Ik heb het telefoongesprek als storend ervaren'*.

Drie vragen controleren of mensen het gesprek is opgevallen, of ze de inhoud van het gesprek hebben gehoord en of ze het een (on)zinnig gesprek vonden (Zie bijlage 8.4 voor de gehele operationalisering van de vragenlijst).

100 proefpersonen vulden een vragenlijst in na het horen van een onzinnig gesprek en 51 mensen vulden een vragenlijst in na het horen van een zinnig gesprek.

Door mensen te observeren tijdens een telefoongesprek en door achteraf een vragenlijst uit te delen, hoop ik inzicht te krijgen in de normen ten aanzien van mobiel bellen in de trein.

3.2 Observatie

Om te zien hoe mensen daadwerkelijk reageren op een telefoongesprek, werd er naast een vragenlijst ook een incidentenmethode gebruikt. Er werd een telefoongesprek gevoerd van drie minuten waarbij treinreizigers werden geobserveerd op hun gedrag. Dit gesprek werd op een iets hardere toon dan normaal gevoerd, zodat treinreizigers die rondom 'de beller' zaten, het gesprek konden horen. De telefoongesprekken werden in de buurt van veel treinreizigers gehouden, zodat er veel treinreizigers tegelijk konden worden geobserveerd. Tijdens elk telefoongesprek waren dat er drie tot vijf. Op enkele telefoongesprekken na, vonden ze plaats in een rustige treincoupé. Vrijwel meteen als de trein weg reed, werd er een telefoongesprek gevoerd, waarbij de onderzoeker iemand belde. Op een langer treintraject, zoals van Utrecht naar 's-Hertogenbosch en terug, werden twee telefoongesprekken gevoerd.

In het gesprek is onderscheid gemaakt tussen een zinnig en onzinnig telefoongesprek. De zinnige gesprekken werden gevoerd met een studiegenoot van de beller, de onzinnige gesprekken met de moeder of een vriendin van de beller. De inhoud van het onzinnige gesprek verschilde per gesprek iets meer dan de inhoud van het zinnige gesprek, maar beiden waren vrij constant. Tijdens het telefoongesprek werd geen letterlijk script aangehouden, maar werd er een telefoongesprek gehouden aan de hand van de volgende situatieschetsen:

- zinnige gesprek

De beller zou een opdracht inleveren, maar is ziek en zit in trein naar haar ouders om daar uit te zien. Ze is helemaal vergeten de opdracht in te leveren. De opdracht moet voor 15.00 uur worden ingeleverd en als ze het niet op tijd inlevert, heeft ze een probleem. Beller vraagt of haar studiegenootje het voor haar kan inleveren.

- onzinnige gesprek

De beller belt met een vriendin/moeder. Ze hebben het uitgebreid en gedetailleerd over wat ze vandaag gaan eten. De beller weet nog niet met wie ze gaat eten en wat ze gaat eten. Ze noemt meerdere gerechten op en beschrijft alle ingrediënten uitgebreid. Ze is erg in twijfel en weet als ze ophangt nog steeds niet met wie en wat ze eet.

Tijdens de telefoongesprekken werden mensen geobserveerd in hoeverre zij geïrriteerd gedrag vertoonden. Zo werd er gekeken of mensen fronsten, geërgerd keken, met hun ogen rolden, keken in de richting van de beller of blikken met elkaar uitwisselden. Deze gebaren laten de minste vorm van irritatie zien. We vatten deze handelingen van ergernis samen als ‘gebaren maken’. Daarnaast werd er gekeken of mensen blikken met elkaar uitwisselden en of ze aandacht voor zichzelf vroegen, wat een ergere vorm van irritatie laat zien. Deze categorie noemen we ‘aandacht vragen’. Als laatste werd er gekeken of mensen opstonden, wegliepen of er wat van zeiden tegen de beller. Dit is de ergste vorm van irritatie die mensen kunnen vertonen. Deze vorm van irritatie noemen we ‘duidelijk maken’, omdat mensen die dit gedrag vertonen duidelijk maken aan de beller dat het gesprek storend is. Bij elke handeling werd er in een observatieschema geturfd hoe vaak een deelnemer dit deed (bijlage 8.2). 51 mensen zijn geobserveerd tijdens een onzinnig gesprek en 26 mensen tijdens een zinnig gesprek.

3.3. Participanten

Tabel 2 Bevolking naar leeftijd volgens steekproef en CBS

Leeftijdsklassen	Bevolking naar leeftijd volgens de steekproef (frequentie)	Bevolking naar leeftijd volgens steekproef (relatief)	Bevolking naar leeftijd volgens CBS (relatief)
Jonger dan 20 jaar	31	20,5%	23,7%
20-40 jaar	78	51,7%	25,3%
40-65 jaar	29	19,2%	35,7%
65-80 jaar	12	7,9%	11,4%
80 jaar en ouder	1	0,7%	3,9%

De deelnemers aan het onderzoek zijn treinreizigers van 16 t/m 80 jaar die op 10 en 21 december 2010 reisden op het traject van Utrecht naar Eindhoven en van Eindhoven naar Utrecht. Allen reisden twee klasse en zaten niet in een stilde coupé.

In totaal hebben er 151 proefpersonen aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 77 proefpersonen ook zijn geobserveerd. Van de 151 proefpersonen is 74 (49%) man en 77 (51%) vrouw, wat overeenkomt met de sekseverhouding in Nederland (man:49,5%, vrouw: 50,5%). De gemiddelde leeftijd van de proefpersonen is voor mannen 32,6 jaar en voor vrouwen 34,5 jaar. De gemiddelde leeftijden liggen iets lager dan die van de Nederlandse bevolking (man: 39,1 jaar, vrouw: 41,1 jaar). De grootste groep proefpersonen is dan ook 20-40 jaar, terwijl in Nederland de groep van 40-65 jaar het grootste is. In de tabel hierboven is te zien dat de rest van de leeftijdsgroepen wel redelijk overeenkomen met die van de Nederlandse bevolking.

3.4. Leeftijdsklassen

In eerdere onderzoeken wordt er gekeken naar het verschil in irritatie ten opzichte van de mobiele telefoon tussen jongeren en ouderen, echter denk ik dat er naast dit verschil ook een verschil is in telefoongebruik. Mensen van 31 t/m 50 jaar zullen hun telefoon vaker gebruiken dan mensen van boven de 50 jaar. In dit onderzoek worden dus drie leeftijdsgroepen onderscheiden.

Tabel 3 Gemiddelden (standaarddeviaties) gebruik telefoon

	<i>Jongeren</i>	<i>Ouderen</i>	<i>Ouderen+</i>	<i>Totaal</i>
Ik ben .. jaar in het bezit van een mobiele telefoon.	7,93 (2,31)	10,39 (2,97)	7,16 (3,52)	8,23 (2,92)
Ik heb mijn telefoon altijd bij me.	6,48 (1,11)	6,30 (1,39)	5,71 (2,00)	6,28 (1,42)
Ik gebruik mijn telefoon vaak.	5,94 (1,23)	4,90 (1,97)	2,58 (1,80)	5,04 (2,01)
Ik bel meer dan 2 keer per dag.	5,01 (2,10)	5,13 (2,37)	3,23 (2,36)	4,67 (2,29)

De eerste groep bestaat uit 90 proefpersonen van 16 t/m 30 jaar, de groep noem ik 'jongeren'. Deze groep is met de mobiele telefoon opgegroeid. Gemiddeld zijn zij 7,93 jaar in het bezit van een mobiele telefoon. Iedereen heeft een mobiele telefoon.

De tweede groep bestaat uit 30 proefpersonen van 31 t/m 50 jaar, zij zijn van middelbare leeftijd. Gemiddeld zijn zij 10,39 jaar in het bezit van een mobiele telefoon. Ook zij hebben allemaal een mobiele telefoon.

De derde groep bestaat uit 31 proefpersonen van 51 t/m 80 jaar, die ik 'ouderen' zal noemen. Gemiddeld zijn zij 7,16 jaar in het bezit van een mobiele telefoon. De spreiding in deze groep is groot, de jongste proefpersonen uit deze klasse zijn langer in het bezit van een mobiele telefoon dan de oudere proefpersonen in deze klasse. Op één na is iedereen in het bezit van een mobiele telefoon.

Over het algemeen hebben de meeste mensen altijd hun telefoon bij zich. Er is een klein verschil te zien tussen mensen van verschillende leeftijdsgroepen. Proefpersonen van 16-30 jaar hebben vaker hun telefoon bij zich dan proefpersonen van 31-50 jaar, die vaker hun telefoon bij zich hebben dan proefpersonen van 51-80 jaar.

Daarnaast gebruiken mensen over het algemeen hun mobiele telefoon redelijk vaak en bellen de meesten meer dan twee keer per dag. Om te kijken of er verschil is tussen de

verschillende leeftijdsgroepen en of ‘mensen hun mobiele telefoon vaak gebruiken’ en ‘meer dan twee keer per dag met hun mobiele telefoon bellen’, wordt er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Er blijkt een significant effect te zijn van leeftijdsklasse op hoe vaak iemand zijn telefoon gebruikt ($F=55,89$; $df=2,147$; $p<0,001$). De proefpersonen van 16-30 jaar gebruiken vaker hun mobiele telefoon dan proefpersonen van 31-50 jaar, die vaker hun mobiele telefoon gebruiken dan proefpersonen van 51-80 jaar.

Er is ook een significant effect te zien van leeftijdsklasse op of iemand meer dan twee keer per dag met zijn mobiele telefoon belt ($F=8,53$; $df=2,147$; $p<0,001$). Jongeren en mensen van middelbare leeftijd bellen vaker meer dan twee keer per dag dan ouderen.

4. Resultaten

4.1. Normen ten aanzien van mobiel bellen in de trein.

4.1.1. Observatie

Tabel 4 Frequenties observatie

	<i>Niet gedaan</i>	<i>1 keer gedaan</i>	<i>2 keer gedaan</i>	<i>Meer dan 2 keer gedaan</i>
Gebaren maken	12	28	12	20
Aandacht vragen	55	15	4	3
Duidelijk maken	74	1	2	-

Aan de hand van de observaties kunnen we zien hoe mensen daadwerkelijk reageren op een telefoongesprek in de trein. In de tabel hierboven zijn de frequenties weergegeven met als minste vorm van irritatie ‘gebaren maken’ en als meeste vorm van irritatie ‘duidelijk maken’. Er zijn 77 mensen geobserveerd. Bij elke persoon hebben we geteld hoe vaak iemand een vorm van irritatie vertoonde.

Er is te zien dat de meeste mensen, namelijk 60 van de 72, tijdens het telefoongesprek gebaren hebben gemaakt, wat de minst erge vorm van irritatie is, hieronder valt bijvoorbeeld ‘in de richting van de beller kijken’. Van deze 60 mensen hebben er zelfs 20 meer dan twee keer gebaren gemaakt tijdens het telefoongesprek. Aandacht vragen komt in mindere mate voor, maar 22 van de 77 mensen hebben deze vorm van geïrriteerd gedrag vertoond. Daarnaast hebben er maar drie van de 77 mensen duidelijk aan de beller gemaakt dat ze geïrriteerd waren, de ergste vorm van irritatie komt dus bijna niet voor. Zoals is te zien, vertonen geobserveerde deelnemers wel vormen van irritatie, maar niet in hele erge mate en irriteert lang niet iedereen zich aan een telefoongesprek.

Naast de observatiemethode, is er ook gewerkt met een vragenlijst. Er is te verwachten dat mensen die meer geïrriteerd gedrag vertonen tijdens de observatie, dit ook in de vragenlijst laten zien. Komt het gedrag van de proefpersonen overeen met hoe ze de vragenlijst hebben ingevuld? Om hier achter te komen, wordt er gekeken of er een verband is tussen het geïrriteerde gedrag dat mensen vertonen en in hoeverre mensen het gesprek als storend hebben ervaren. Er blijkt een verband te zijn, mensen die het gesprek storend vonden, vertonen ook meer geïrriteerd gedrag dan mensen die het gesprek niet storend vonden. Mensen die het gesprek niet storend vonden, hebben

bijvoorbeeld maar één keer gebaren gemaakt tijdens het gesprek, terwijl mensen die het gesprek wel storend vonden dit voornamelijk twee of meer dan twee keer hebben gedaan. Wat mensen in de vragenlijst hebben ingevuld, hangt dus samen met hoe ze zich hebben gedragen tijdens het telefoongesprek.

4.1.2. Vragenlijst

Tabel 5 Gemiddelden (standaarddeviaties) normen van mobiel bellen in de trein

	<i>Totaal</i>
Ik vind dat je in gezelschap mag bellen.	3,93 (1,85)
Bellen in openbare ruimtes vind ik alleen gepast als andere mensen er geen last van hebben.	6,13 (1,17)
Ik kijk altijd om me heen voordat ik bel in openbare ruimtes.	5,15 (1,88)
Ik houd altijd rekening met wat ik zeg als ik bel in een openbare ruimte.	6,06 (1,37)
Bellen in de trein vind ik niet gepast.	4,04 (1,934)
In de trein houd ik altijd rekening met mijn medereizigers.	5,85 (1,40)
Ik bel alleen in de trein als er niemand in de buurt zit.	3,72 (2,03)
Ik vind dat ik rekening moet houden met anderen.	5,01 (1,09)
Ik vind dat je zachtjes mag bellen in gezelschap.	5,26 (1,78)
Ik zal eerder een zakelijk gesprek voeren dan privé.	3,77 (2,03)
Als ik thuis word gebeld, loop ik weg.	5,37 (1,78)
Er wordt veel gebeld in de trein.	5,56 (1,47)
Ik bel wel eens in de trein.	4,46 (2,02)
In de trein zet ik altijd mijn geluid op stil/trilfunctie.	4,35 (2,29)
Als ik rust wil hebben, ga ik in de stiltecoupé zitten.	4,26 (2,38)
Ik zeg er iets van als mensen bellen in de trein.	2,19 (1,47)
Bellen in de trein moet verboden worden.	2,59 (1,91)
Ik heb het gesprek als storend ervaren.	4,93 (2,16)
Het was een gepast telefoongesprek voor in de trein.	3,54 (1,87)
Het gesprek heeft mijn treinreis verstoord.	3,23 (1,20)

De vragenlijst bestaat uit vragen naar normen ten opzichte van mobiel bellen in openbare ruimtes, met name in de trein. Allereerst wordt er gekeken in hoeverre mensen rekening houden met andere mensen in openbare ruimtes. Participanten houden rekening met anderen als zij bellen in een openbare ruimte. Over het algemeen vinden mensen dat bellen in openbare ruimtes alleen gepast is als andere mensen er geen last van hebben. Participanten vinden dus wel dat er gebeld mag worden, zolang andere mensen hier maar geen last van hebben. Zo vinden mensen meer dat je mag bellen in gezelschap als je het zachtjes doet en lopen de meeste mensen weg als zij thuis in gezelschap worden gebeld. Ook in de trein is dit te zien. Mensen geven aan dat ze altijd rekening houden met hun medereizigers in de trein, maar vinden wel dat er gebeld mag worden en doen dit zelf ook. Ze storen zich wel aan telefoongesprekken in de trein, maar vinden niet dat bellen in de trein verboden moet worden. Mensen zeggen er ook niets van als er wordt gebeld in de trein, wat ook te zien is in de observaties. Mensen vinden telefoongesprekken in de trein dus wel storend, maar zijn niet zo geïrriteerd dat bellen in de trein verboden moet worden of dat hun treinreis door het

telefoongesprek is verstoord. Over het algemeen vinden mensen dat er mag worden gebeld in het openbaar, zolang andere mensen er geen last van hebben.

Tabel 6 Gemiddelden (standaarddeviaties) normen mobiel bellen op basis van sekse

	Mannen	Vrouwen
Ik bel in de trein.	4,11 (2,01)	4,81 (1,99)
Ik houd rekening met wat ik zeg als ik bel in een openbare ruimte.	5,77 (1,56)	6,34 (1,11)
Ik leg mijn telefoon op tafel tijdens het eten.	1,96 (1,36)	2,83 (1,88)

Om te zien of er significante verschillen blijken te zijn tussen mannen en vrouwen ten aanzien van de normen van mobiel bellen, wordt er voor elke vraag een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Van alle vragen blijken er maar drie significant samen te hangen met de onafhankelijke variabele sekse. In de tabel hierboven zijn de gemiddelden en standaarddeviaties van deze vragen weergegeven. Ten eerste bellen vrouwen meer in de trein dan mannen ($F=4,59$; $df=1,149$; $p<0.05$). Maar als vrouwen bellen in een openbare ruimte, houden ze meer rekening met wat ze zeggen dan mannen ($F=6,70$; $df=1,149$; $p<0.05$). Daarnaast leggen vrouwen eerder hun telefoon op tafel tijdens het eten dan mannen dit doen ($F=10,58$; $df=1,149$; $p<0.01$).

4.2. Effecten van leeftijd

4.2.1. Observatie

Tabel 7 frequenties en percentages van de observaties op basis van leeftijdsgroepen

Gebaren maken	Niet gedaan	Één keer gedaan	Twee of meer keer gedaan	Totaal
16-30 jaar	7 (17,1%)	18 (43,9%)	16 (39,0%)	41
31-50 jaar	3 (16,7%)	4 (22,2%)	11 (61,1%)	18
51-80 jaar	2 (15,4%)	6 (46,2%)	5 (38,5%)	13
Aandacht vragen	Niet gedaan	Één keer gedaan	Twee of meer keer gedaan	Totaal
16-30 jaar	37 (86,0%)	4 (9,3%)	2 (4,7%)	43
31-50 jaar	10 (50,0%)	8 (40,0%)	2 (10,0%)	20
51-80 jaar	8 (57,1%)	3 (21,4%)	3 (21,4%)	14
Duidelijk maken	Niet gedaan	Één keer gedaan	Twee of meer keer gedaan	Totaal
16-30 jaar	42 (97,7%)	1 (2,3%)	0	43
31-50 jaar	19 (95%)	1 (5,0%)	0	20
51-80 jaar	13 (92,9%)	0	1 (7,1%)	14

Naast dat we de algemene normen willen weten ten opzichte van mobiel bellen in de trein, willen we ook weten of er verschil is in irritatie ten opzichte van mensen uit verschillende leeftijdsgroepen. Van de 77 geobserveerde deelnemers zijn er 43 proefpersonen van 16-30 jaar, 18 proefpersonen van 31-50 jaar en 13 proefpersonen van 51-80 jaar. Deze drie groepen zijn lastig te vergelijken, omdat ze niet uit dezelfde

aantallen bestaan. Daarom zijn naast de frequenties ook de percentages berekend, zodat we de groepen onderling kunnen vergelijken.

Er is een Chikwadraattoets uitgevoerd om te kijken of er een verband is tussen de observaties en de leeftijdsgroepen. Alleen voor 'aandacht vragen' is het verband significant ($X^2=12,9$; $df=4$; $p<0.05$). Mensen van middelbare leeftijd en ouderen vragen meer aandacht dan jongeren. Zij zijn dus meer geïrriteerd tijdens het telefoongesprek dan jongeren.

4.2.2. Vragenlijst

Tabel 8 Gemiddelden (standaarddeviaties) normen van mobiel bellen in de trein op basis van leeftijdsgroepen

	Jongeren	Mensen van middelbare leeftijd	Ouderen
Ik vind dat je in gezelschap mag bellen.	4,56 (1,49)	3,67 (1,80)	2,30 (1,90)
Bellen in openbare ruimtes vind ik alleen gepast als andere mensen er geen last van hebben.	5,97 (1,10)	6,27 (1,29)	6,48 (1,24)
Ik kijk altijd om me heen voordat ik bel in openbare ruimtes.	4,59 (1,79)	5,87 (1,61)	6,06 (1,83)
Ik houd altijd rekening met wat ik zeg als ik bel in een openbare ruimte.	5,87 (1,38)	6,43 (1,07)	6,26 (1,55)
Bellen in de trein vind ik niet gepast.	3,38 (1,62)	4,67 (1,85)	5,35 (2,04)
In de trein houd ik altijd rekening met mijn medereizigers.	5,49 (1,44)	6,00 (1,44)	6,77 (0,62)
Ik bel alleen in de trein als er niemand in de buurt zit.	3,17 (1,79)	4,70 (1,84)	4,45 (2,34)
Ik vind dat ik rekening moet houden met anderen.	4,56 (0,95)	5,47 (1,00)	5,92 (0,83)
Ik vind dat je zachtjes mag bellen in gezelschap.	5,62 (1,30)	5,03 (1,87)	4,45 (2,51)
Ik zal eerder een zakelijk gesprek voeren dan privé.	3,98 (1,89)	3,63 (2,09)	3,29 (2,30)
Als ik thuis word gebeld, loop ik weg.	5,30 (1,67)	5,55 (1,64)	5,39 (2,23)
Er wordt veel gebeld in de trein.	5,34 (1,42)	5,80 (1,24)	5,97 (1,70)
Ik bel wel eens in de trein.	4,97 (1,73)	4,23 (1,98)	3,23 (2,32)
In de trein zet ik altijd mijn geluid op stil/trilfunctie.	4,47 (2,23)	3,77 (2,45)	4,60 (2,27)
Als ik rust wil hebben, ga ik in de stiltecoupé zitten.	3,77 (2,42)	5,37 (1,77)	4,58 (2,42)
Ik zeg er iets van als mensen bellen in de trein.	1,88 (1,16)	2,66 (1,47)	2,67 (2,02)
Bellen in de trein moet verboden worden.	1,92 (1,34)	3,43 (1,94)	3,65 (2,42)
Ik heb het gesprek als storend ervaren.	4,86 (1,94)	6,19 (1,27)	5,96 (1,84)
Het was een gepast telefoongesprek voor in de trein.	4,17 (1,74)	2,96 (2,23)	3,59 (1,88)
Het gesprek heeft mijn treinreis verstoord.	3,06 (1,82)	4,30 (1,68)	3,67 (2,41)

Om te kijken of er verschil is in de mate van irritatie ten opzichte van bellers in de trein tussen mensen in verschillende leeftijdsgroepen, wordt er voor elke vraag een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd.

Er blijkt een significant effect te zijn van leeftijdsklasse op in hoeverre mensen vinden dat je in gezelschap mag bellen ($F=21,76$; $df=2, 147$; $p>0,001$). Jongeren vinden meer dat je in gezelschap mag bellen dan mensen van middelbare leeftijd en ouderen.

Er blijken geen significante verschillen te zijn tussen mensen van verschillende leeftijdsgroepen in hoeverre ze vinden dat bellen gepast is als anderen er geen last van hebben ($F=3,41$; $df=2,147$; N.S.). Allen vinden dat er gebeld mag worden als anderen er geen last van hebben. Of mensen rekening houden met wat ze zeggen in openbare ruimtes blijkt ook niet significant te zijn ($F=4,38$; $df=2,148$; N.S.). Mensen houden rekening met wat ze zeggen in openbare ruimtes.

Wel blijkt er een significant effect te zijn van leeftijdsklasse op in hoeverre mensen om zich heen kijken voordat ze bellen in een openbare ruimte ($F=34,83$; $df=2,148$; $p<0.001$). Het verschil tussen jongeren en de mensen van middelbare leeftijd en het verschil tussen jongeren en ouderen is significant. Proefpersonen van 31-50 jaar en van 51-80 jaar kijken vaker om zich heen voordat ze bellen in het openbaar dan jongeren.

Of mensen bellen in de trein gepast vinden, blijkt af te hangen van iemands leeftijd ($F=52,42$; $df=2,148$; $p<0.001$). Jongeren vinden bellen in de trein gepaster dan ouderen en mensen van middelbare leeftijd.

Ook wordt er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd om te kijken of er een effect is van leeftijdsklasse op in hoeverre mensen rekening houden met hun medereizigers ($F=19,44$; $df=2,148$; $p<0.001$). Ouderen houden vaker altijd rekening met hun medereizigers dan jongeren.

Ook blijkt er een significant effect te zijn van leeftijd op of iemand alleen in de trein belt als er niemand in de buurt zit ($F=35,87$; $df=2,146$; $p<0.001$). Ouderen en mensen van middelbare leeftijd bellen vaker in de trein als er niemand in de buurt zit dan jongeren.

De proefpersonen vinden dat mensen in gezelschap mogen bellen, zo lang zij dit zachtjes doen. Om te weten te komen of de visie van mensen uit verschillende leeftijdsgroepen hierin verschilt, is er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Er blijkt een significant effect te zijn van leeftijdsklasse op in hoeverre mensen vinden dat je zachtjes in gezelschap mag bellen ($F=5,65$; $df=2,148$; $p<0,01$). Dit effect is significant voor jongeren en ouderen. Jongeren vinden eerder dat je mag bellen in gezelschap als je dit zachtjes doet, dan ouderen. Er is te zien dat ouderen zich iets meer storen aan telefoongesprekken dan jongeren.

De proefpersonen zullen iets eerder een zakelijk gesprek voeren dan een privé gesprek in een openbare ruimte. Na het uitvoeren van een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen, blijkt er geen significant effect te zijn van leeftijd ($F=1,42$; $df=2,148$; N.S.). Een kanttekening bij deze vraag is dat een zakelijk gesprek ook een privé gesprek is, waardoor het onderscheid voor de proefpersonen niet duidelijk kan zijn geweest.

Ook thuis wordt er rekening gehouden met anderen. Zo leggen proefpersonen hun telefoon niet op tafel tijdens het eten. Om te bepalen of dit per leeftijdsklasse verschilt, is er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd, welke significant blijkt te zijn ($F=3,28$; $df=2,148$; $p<0,05$). Het verschil tussen jongeren en ouderen is significant. Proefpersonen van 51-80 jaar leggen in mindere mate hun

telefoon op tafel dan jongeren. Als mensen thuis worden gebeld in gezelschap, lopen de meesten weg. Er is geen significant effect van leeftijd ($F=0,22$; $df=2,147$; N.S.).

Gemiddeld vinden mensen, dat er veel gebeld wordt in de trein. Ouderen vinden dat er iets meer wordt gebeld dan jongeren, maar deze verschillen blijken ook niet significant te zijn ($F=2,62$; $df=,148$; N.S.).

Als we kijken naar de stelling 'ik bel in de trein' komen we erachter of er daadwerkelijk veel gebeld wordt. Over het algemeen geven mensen aan dat ze wel bellen, maar is dit niet veel te noemen. Er blijkt een effect van leeftijd te zijn ($F=9,82$; $df=2,148$; $p<0,001$). Dit verschil is significant voor jongeren en ouderen. Proefpersonen van 16-30 jaar beller vaker in de trein dan proefpersonen van 51-80 jaar.

Er blijkt geen effect van leeftijd te zijn op in hoeverre mensen hun telefoon altijd op stil of trilfunctie zetten in de trein ($F=1,28$; $df=2,147$; N.S.). Aan de spreiding is te zien, dat het per proefpersoon erg verschilt of iemand dit wel of niet doet.

Als we kijken naar het effect van leeftijd op of mensen in de stiltecoupé gaan zitten als ze rust willen hebben, dan zien we een significant effect ($F=5,72$; $df=2,146$; $p<0,01$) van jongeren en mensen van middelbare leeftijd. Proefpersonen van 31-50 jaar gaan eerder in de stiltecoupé zitten als ze rust willen hebben dan proefpersonen van 16-30 jaar.

De meeste mensen zeggen er niets van als iemand aan het bellen is in de trein. Ouderen en mensen van middelbare leeftijd zeggen er wel eerder wat van dan jongeren ($F=5,34$; $df=2,146$; $p<0,01$). Ze vinden ook niet dat bellen in de trein verboden moet worden. Over het algemeen zijn mensen dus niet erg geïrriteerd ten opzichte van bellen in de trein. Als we kijken of er verschil is tussen de drie leeftijdsgroepen, zien we na het uitvoeren van een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen ($F=15,69$; $df=2,145$; $p<0,001$), dat er een significant verschil is tussen jongeren en ouderen en jongeren en mensen van middelbare leeftijd. Proefpersonen van 16-30 jaar vinden in mindere mate dat bellen in de trein verboden moet worden dan proefpersonen van 31-50 jaar en proefpersonen van 51-80 jaar.

Als laatste kijken we naar de vragen die specifiek gaan over het gesprek dat mensen hebben gehoord. Proefpersonen die aangeven dat ze het helemaal oneens, oneens, enigszins oneens of niet oneens of eens zijn met 'het is me opgevallen dat er net een telefoongesprek gevoerd werd' en 'ik heb meegekregen waar het telefoongesprek over ging' worden niet mee genomen in de analyse van de vragen over het zinnige of onzinnige telefoongesprek dat gevoerd werd. Omdat het gesprek de proefpersonen niet is opgevallen en/of ze niet weten waar het gesprek over ging, hebben ze deze vragen niet naar aanleiding van het gesprek kunnen invullen. 36 mensen worden bij deze vragen buiten beschouwing gelaten.

Om ook hier te zien of er een significant effect is van leeftijd op in hoeverre mensen het gesprek als storend hebben ervaren, wordt er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd ($F=6,76$; $df=2,112$; $p<0,01$). Proefpersonen van 16-30 jaar hebben het gesprek als minder storend ervaren dan proefpersonen van 31-50 jaar en de proefpersonen van 51-80 jaar.

Ook vinden we een significant effect van leeftijdsklasse op of iemand een telefoongesprek gepast vindt in de trein ($F=6,87$; $df=2,107$; $p<0,01$). Er is een significant verschil tussen jongeren en mensen van middelbare leeftijd en tussen jongeren en ouderen. Jongeren vinden het gesprek gepaster voor in de trein dan mensen van middelbare leeftijd en ouderen.

Ook is er een significant verband tussen leeftijdsklasse en in hoeverre het telefoongesprek een treinreis heeft verstoord ($F=4,30$; $df=2,110$; $p<0,05$). Proefpersonen van 16-30 jaar vinden dat hun treinreis in mindere mate is verstoord dan proefpersonen van 31-50 jaar. Jongeren zijn minder geïrriteerd ten aanzien van een telefoongesprek dan mensen van middelbare leeftijd en ouderen. Daarnaast houden ouderen en mensen van middelbare leeftijd meer rekening met anderen dan jongeren.

4.3. Effecten van aard van het gesprek

4.3.1. Observatie

Tabel 9 frequenties en percentages van de observaties op basis van aard van gesprek

Gebaren maken	<i>Niet gedaan</i>	<i>Één keer gedaan</i>	<i>Twee keer gedaan</i>	<i>Meer dan twee keer gedaan</i>
Zinnig gesprek	7 (28,0%)	12 (48,0%)	5(20,0%)	1 (4,0%)
Onzinnig	5 (10,6%)	16(34,0%)	7(14,9%)	19 (40,4%)

Aandacht vragen	<i>Niet gedaan</i>	<i>Één keer gedaan</i>	<i>Twee keer gedaan</i>	<i>Meer dan 2 keer gedaan</i>
Zinnig	24 (92,3%)	2 (7,7%)	0	0
Onzinnig	31 (60,8%)	13 (25,5%)	4 (7,8%)	3 (5,9%)

Duidelijk maken	<i>Niet gedaan</i>	<i>Één keer gedaan</i>	<i>Twee keer gedaan</i>	<i>Meer dan twee keer gedaan</i>
Zinnig	26 (100%)	0	0	0
Onzinnig	48 (94,1%)	2 (3,9%)	1 (2,0%)	0

Zoals we hierboven hebben kunnen zien, blijken er significante verschillen te zijn tussen mensen in verschillende leeftijdsgroepen in hoeverre zij bellers in de trein storend vinden en in hoeverre zij rekening houden met anderen. Maar naast leeftijd verwachten we ook een effect van de aard van het gesprek, waarbij verschil is gemaakt tussen een zinnig en een onzinnig gesprek. Allereerst kijken we hiervoor naar de observaties. In de tabel hierboven zijn naast de frequenties ook de percentages weergegeven, zodat de ongelijke groepen met elkaar kunnen worden vergeleken. Om te kijken of er verschil is in hoeverre mensen geïrriteerd gedrag vertonen tijdens een zinnig gesprek of een onzinnig gesprek, is er een chikwadraattoets uitgevoerd voor onafhankelijke waarnemingen. Er blijkt een significant verband te zijn tussen de aard van het gesprek en de 'gebaren' die mensen maken ($X^2=11,819$; $df=3$; $p<0,01$). Opvallend is dat 40,4% van de mensen tijdens een onzinnig gesprek meer dan twee keer gebaren hebben gemaakt, terwijl maar 4,0% van de mensen dit tijdens een zinnig gesprek heeft gedaan.

Er is ook een significant verband tussen de aard van het gesprek en in hoeverre mensen 'aandacht vragen' ($X^2=8,77$; $df=2$; $p<0,05$). Het komt bij een onzinnig gesprek vaker voor dat mensen aandacht vragen dan wordt verwacht. Een opvallend punt hier is dat maar 7,7% van de mensen tijdens een zinnig gesprek één keer aandacht voor zichzelf of aan anderen hebben gevraagd, terwijl maar liefst 39,2% van de mensen dit tijdens een onzinnig gesprek hebben gedaan. Er kan geen chikwadraattoets worden toegepast om het verband te toetsen tussen de aard van het gesprek en in hoeverre mensen de beller

'duidelijk maken' dat het ongepast is dat hij of zij belt, vanwege de lage verwachte waarden in de cellen. Over het algemeen vertonen proefpersonen meer geïrriteerd gedrag tijdens een onzinnig gesprek dan tijdens een zinnig gesprek.

4.3.2. Vragenlijst

Tabel 10 Gemiddelden (standaarddeviaties) op basis van aard van gesprek

	Zinnig gesprek	Onzinnig gesprek
Ik vond het een zinnig gesprek.	4,82 (1,57)	2,46 (1,55)
Ik bel in de trein.	5,22 (1,77)	4,01 (2,06%)
Ik heb het telefoongesprek als storend ervaren.	4,46 (1,94)	5,86 (1,67)
het was een gepast telefoongesprek voor in de trein.	4,67 (1,51)	3,13 (1,85)
Het telefoongesprek heeft mijn treinreis verstoord.	2,33 (1,41)	4,08 (1,95)

Om te kijken of er een effect is van de aard van het gesprek in de mate van irritatie ten opzichte van bellers in de trein, wordt er voor elke vraag in de vragenlijst een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Ook hier worden de 36 proefpersonen die het gesprek niet hebben gehoord, buiten beschouwing gelaten. Allereerst wordt er gecontroleerd of mensen die een zinnig gesprek hebben gehoord, dit gesprek ook daadwerkelijk als zinnig hebben ervaren. Hiervoor wordt er een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd ($F=52,68$; $df=1,107$; $p<0.001$). Mensen die het zinnige gesprek hebben gehoord, vinden dit ook een zinniger gesprek dan mensen die een onzinnig gesprek hebben gehoord.

Na het uitvoeren van de één-factor variantieanalyses op elke vraag, blijken er alleen significante effecten te zijn van de aard van het gesprek op de vragen die in de tabel staan. Proefpersonen die het zinnige gesprek hebben gehoord, bellen vaker in de trein dan proefpersonen die het onzinnige gesprek hebben gehoord ($F=9,35$; $df=1,113$; $p<0.01$).

Mensen die het zinnige gesprek hebben gehoord, hebben het gesprek ook als iets minder storend ervaren dan mensen die het onzinnige gesprek hebben gehoord ($F=15,84$; $df=1,113$; $p<0.001$).

Daarnaast is er een significant verband tussen de aard van het gesprek en in hoeverre iemand het gesprek gepast vindt voor in de trein ($F=17,75$; $df=1,113$; $p<0.001$). Mensen die een zinnig gesprek hebben gehoord, vinden het gesprek gepaster voor in de trein dan mensen die een onzinnig gesprek hebben gehoord.

Over het algemeen heeft het telefoongesprek de treinreis van de meeste proefpersonen niet verstoord. Om te kijken of dit verschilt voor een zinnig en een onzinnig gesprek wordt ook hier een één-factor variantieanalyse voor onafhankelijke waarnemingen uitgevoerd. Er blijkt een significant effect te zijn van de aard van het gesprek op in hoeverre iemands treinreis is verstoord ($F=23,05$; $df=1,111$; $p<0.001$). Mensen die een zinnig gesprek hebben gehoord, vinden minder dat hun treinreis verstoord is, dan mensen die een onzinnig gesprek hebben gehoord.

Er zijn geen interactie effecten van leeftijd en aard van gesprek op in hoeverre mensen geïrriteerd zijn ten opzichte van mensen die bellen in de trein. Over het algemeen zijn

mensen minder geïrriteerd tijdens het horen van een zinnig gesprek dan tijdens het horen van een onzinnig gesprek en zijn daarnaast de jongeren minder geïrriteerd ten opzichte van mobiele bellers dan mensen van middelbare leeftijd en ouderen.

5. Conclusie

In voorgaande onderzoeken, op weblogs, youtube en om je heen is te lezen of te zien dat mensen geïrriteerd zijn wanneer het gaat om mobiel bellen. Maar hoe zit dat in de trein? Door het uitvoeren van dit onderzoek zijn we hier meer over te weten gekomen. Aan het begin van dit onderzoek stelde ik mezelf de volgende vraag: *'In hoeverre storen mensen zich aan bellers in de trein?'* en *'Is er daarbij verschil in leeftijd en aard van het gesprek?'* De verwachting was dat de normen zouden verschillen van mensen in verschillende leeftijdsgroepen, omdat ze verschillend zijn in het gebruiken van hun mobiele telefoon. Mensen die vaker een mobiele telefoon gebruiken, waarschijnlijk jongeren, zullen dit ook vaker op een ongepaste plaats doen, zoals in het openbaar. Hierdoor zullen zij ook minder geïrriteerd zijn ten aanzien van mobiel bellen van anderen. Ouderen, die hun telefoon minder vaak gebruiken, zullen meer rekening houden met anderen en meer geïrriteerd zijn ten opzichte van mobiel bellen.

Allereerst kijken we naar de algemene normen ten aanzien van mobiel bellen. Proefpersonen vinden telefoongesprekken in de trein enigszins storend, wat ons inzicht geeft in de normen van mobiel bellen. Mensen storen zich dus enigszins aan mobiele telefoongesprekken in de trein. Ongeacht welk telefoongesprek er gevoerd werd, vinden de meeste mensen dat het telefoongesprek niet gepast is voor in de trein. Mensen blijken telefoneren in de trein niet gepast te vinden.

Ook tijdens het observeren blijkt dat mensen geïrriteerd gedrag vertonen naar aanleiding van een telefoongesprek. Mensen zijn dus geïrriteerd ten aanzien van telefoneren in de trein. Echter, niet iedereen vertoont (veel) geïrriteerd gedrag, dus niet iedereen is (in dezelfde mate) geïrriteerd ten aanzien van een telefoongesprek in de trein. Mensen vinden dat er veel gebeld wordt in de trein, maar doen dit zelf ook wel eens. De meeste mensen willen dan ook niet dat het verboden wordt om in de trein te bellen. Over het algemeen vinden mensen wel dat het belangrijk is om rekening te houden met anderen in het openbaar. Ze houden rekening met hun medereizigers in de trein en houden rekening met wat ze bespreken aan de telefoon in het openbaar. Maar ze vinden wel in zekere mate dat je mag bellen in gezelschap, als je dit zachtjes doet. Ook thuis wordt er rekening gehouden met anderen. Zo leggen mensen, op enkelen na, hun telefoon niet op tafel tijdens het eten, en lopen de meeste mensen weg als zij thuis gebeld worden in gezelschap.

Als tweede kijken we of de normen van mobiel bellen verschillen ten opzichte van verschillende leeftijdsgroepen. Als we kijken naar het gebruik van de mobiele telefoon, zien we een duidelijk verschil. De mobiele telefoon wordt door proefpersonen van 16-30 jaar vaker gebruikt dan proefpersonen van 31-50 jaar, die hun mobiele telefoon vaker gebruiken dan proefpersonen van 51-80 jaar. Daarnaast bellen jongeren en mensen van middelbare leeftijd vaker meer dan twee keer per dag dan ouderen. Mensen hebben over het algemeen altijd een telefoon bij zich, maar jongeren hebben vaker hun telefoon bij zich dan mensen van middelbare leeftijd en ouderen, al is dit een klein verschil. Jongeren zijn, zoals verwacht, de fanatiekste gebruikers van de mobiele telefoon.

Ten aanzien van mobiel bellen blijkt er ook een verschil te zijn tussen jongeren en mensen van middelbare leeftijd en jongeren en ouderen. Jongeren ervaren een telefoongesprek als minder storend. Zij vinden het telefoongesprek zinniger en gepaster en vinden dat hun treinreis minder is verstoord, al zijn deze verschillen klein. Ook uit de observaties blijkt dat jongeren de minste irritatie vertonen. Mensen van 31-50 jaar en van 51-80 jaar vertonen de meeste irritatie tijdens een telefoongesprek. Jongeren vinden telefoneren in de trein dus gepaster. Daarnaast vinden jongeren dat je mag bellen in gezelschap, zolang het zachtjes gebeurt, terwijl ouderen dat niet vinden. Jongeren storen zich minder aan telefoneren. Dat blijkt ook uit het feit dat de proefpersonen van 31-50 jaar eerder in de stiltecoupé gaan zitten als ze rust willen hebben in vergelijking met jongeren.

Zelf blijken proefpersonen van 16-30 jaar ook meer te bellen in de trein dan ouderen en vinden jongeren minder dat mobiel bellen in de trein verboden moet worden dan ouderen en mensen van middelbare leeftijd. De mensen uit de twee oudere leeftijdsgroepen vinden het ook belangrijker om rekening te houden met anderen. Proefpersonen van 51-80 jaar vinden dit het belangrijkste. Ook in huis is dit te zien, ouderen leggen minder hun telefoon op tafel tijdens het eten dan jongeren.

Er blijkt dat proefpersonen van 16-30 jaar een andere, lagere grens hebben van normen van mobiel bellen ten opzichte van proefpersonen van 31-50 jaar en proefpersonen van 51-80 jaar. Jongeren gebruiken en bellen vaker met hun mobiele telefoon, ook in het openbaar, waardoor ze ook naar andere mensen toleranter zijn ten opzichte van mobiel bellen.

Als laatste kijken we of de normen verschillend zijn voor een zinnig en onzinnig gesprek. De verwachting is dat mensen minder geïrriteerd zijn na en tijdens het horen van een zinnig gesprek dan van een onzinnig gesprek en deze verwachting komt uit. Aan de hand van de observaties blijkt dat mensen minder geïrriteerd gedrag vertonen tijdens het horen van een zinnig telefoongesprek en aan de hand van de vragen blijkt dit ook zo te zijn. De proefpersonen die een zinnig gesprek horen, vinden dit gesprek minder storend en meer gepast voor in de trein. Daarnaast vinden zij ook in mindere mate dat dit telefoongesprek hun treinreis heeft verstoord.

We vroegen ons aan het begin af: 'wat vindt Nederland van mobiel bellen in de trein?' Nederland vindt telefoneren in de trein storend, maar vindt niet dat het verboden moet worden. Zelf bellen mensen ook wel eens in de trein. Waar het vooral om gaat, is dat mensen rekening met elkaar houden. Je kunt best even bellen in de trein, zo lang je dit maar zachtjes doet. Mensen begrijpen heus wel als je in de trein naar een studiegenootje belt dat je ziek bent en de opdracht niet kan inleveren, maar zijn minder tolerant als je een onzinnig gesprek voert over het eten.

Deze normen gelden anno 2011, maar wat zullen de normen zijn over dertig jaar als de jongeren van nu boven de 50 zijn? Spreken we dan nog van een mobiele telefoon? De toekomst zal het ons leren...

6. Discussie

Hoewel er significante verschillen zijn gevonden in het gebruik van de mobiele telefoon en de mate van irritatie tussen proefpersonen van 16-30 jaar en proefpersonen van 31-50 jaar en proefpersonen van 16-30 jaar en proefpersonen van 51-80 jaar, zijn deze verschillen klein. De kleine verschillen kunnen een gevolg zijn van de indeling naar

leeftijdsklassen. Daarnaast waren jongeren het meeste significant met ouderen+, met ouderen, of met allebei, maar tussen ouderen+ en ouderen waren in veel gevallen geen significante verschillen. Dit kan ook liggen aan de leeftijdsklassen. Misschien is het goed om in volgend onderzoek toch twee groepen te maken, of de groepen nog meer uit te splitsen in meerdere groepen.

Het onderzoek is uitgevoerd in de trein, waardoor we normen te weten zijn gekomen over het mobiel bellen in de trein. We kunnen niet generaliseren naar de normen in andere openbare gelegenheden, maar kunnen de normen die in de trein gelden wel vergelijken met andere onderzoeken.

Een tweede punt waarom het lastig is te generaliseren, is omdat de leeftijden in de steekproef niet overeenkomen met leeftijd in de bevolking. Dit onderzoek bevatte veel meer mensen van 20-40 jaar, terwijl in Nederland meer mensen van 40-65 jaar zijn. Hierdoor bevatte de groep jongeren ook veel meer proefpersonen dan de groepen ouderen en ouderen+. Daarnaast zijn er ook meer jongere mensen geobserveerd dan ouderen en ook het verschil tussen een zinnig en onzinnig gesprek was niet gelijk. Er zijn minder mensen geobserveerd tijdens een onzinnig gesprek.

Als laatste zijn er een aantal belangrijke vragen waar je als onderzoeker over moet nadenken in volgend onderzoek naar bellen in het openbaar: 'Is er verschil in irritatie als iemand zelf belt of gebeld wordt?', 'Hangt irritatie samen met sympathie van de beller?', 'Is de duur van een gesprek van invloed op de irritatie?', 'Is het volume van een gesprek van invloed op de irritatie?'

7. Evaluatie observatiemethode

De observatiemethode was een fijne methode, omdat je daadwerkelijk kunt zien of mensen geïrriteerd gedrag vertonen. Er waren veel positieve reacties. Een man hield absoluut niet van enquêtes, maar vond dit een erg goede manier om mensen een enquête in te laten vullen. Een andere man zegt: 'Een hele leuke manier om een vragenlijst in te leiden'. Veel mensen maken grappen over het telefoongesprek: 'mogen we ook mee eten?', of zijn benieuwd wat mijn moeder gaat eten. En als we onthullen dat het om een nep telefoongesprek gaat, moeten de mensen lachen en zijn geïnteresseerd in het onderzoek. Het 'telefoongesprek' lokt veel gespreksstof uit voor treinreizigers.

Door het onderzoek te doen, hebben we mensen ook bewust gemaakt van de normen van mobiel bellen. Bijvoorbeeld, na het invullen van de vragenlijst gaat de mobiele telefoon van een jongen. Hij zegt: 'ik durf nu niet meer op te nemen hoor!' en hij loopt de coupé uit. Op ongeveer vijf mensen na, wilde iedereen een vragenlijst invullen.

8. Literatuurlijst

Artikelen en boeken

Aoki, K. & Downes, E.J. (2003). *An analysis of young people's use of and attitude toward cell phones*. Telematics and informatics, Volume: 20, Issue: 4. Pp: 349-364

Baron, N. S. (2008). *Always on: Language in an Online and Mobile World*. New York, Oxford University Press 2008

- Campbell, S. (2007). *A cross-cultural comparison of perceptions and uses of mobile telephony*. *New Media and society*. Volume: 9, Issue: 2, pp: 343-363.
- Dijst, M., Tillema, T. & Schwanen, T. (2009). *Communicating something confidential while travelling by train: the use of a telephone conversation versus silent modes*. *Transportation*. Volume: 36, Issue: 5, pp:541-564.
- Ditzhuysen, R. van (2007) *Hoe hoort het eigenlijk? Naar het klassieke boek van Amy Groskamp-ten Have*. Haarlem, Gottmer Uitgevers Groep BV. 34^e druk.
- Ewijk, H. van & Verschelden, G. (2009). *Cultuur beleven tussen generaties*. <http://igitur-archive.library.uu.nl/human/2010-0219-200137/UUindex.html>
- Groskamp-ten Have, A. (1947) *Hoe hoort het eigenlijk?* Amsterdam, H.J.W. Becht. 7^e druk.
- Höflich, J.R. (2006). *The mobile phone and the dynamic between private and public communication: Results of an international exploratory study*. *Knowledge, technology, and policy*, Volume: 19, Issue: 2. Pp: p58, 11p.
- Mohd Hairul Nizam Md Nasir, Hassan, H. & Jomhari, N. (2008). *The use of mobile phones by elderly: A study in Malaysia perspectives*. *Journal of social sciences*, Volume: 4, Issue: 2. Pp: 123
- Moore, M.R. (2010). *Adaptation and New Media*. *Adaptation*. Volume: 3, Issue: 2, pp: 179.
- Turner, M., Love, S. & Howell, M. (2008). *Understanding emotions experienced when using a mobile phone in public: The social usability of mobile (cellular) telephones*. *Telematics and informatics*. Volume: 25, Issue: 3, pp: 201-215.
- Veen, W. & Jacobs, F. (2005). *Leren van jongeren. Een literatuuronderzoek naar nieuwe geletterdheid*. [http://igitur-archive.library.uu.nl/DARLIN/2006-1031-200140/Leren_van_jongeren\(01102005\).pdf](http://igitur-archive.library.uu.nl/DARLIN/2006-1031-200140/Leren_van_jongeren(01102005).pdf)

Sites

- Centraal Bureau voor Statistiek. *Bevolking; kerncijfers*. <http://statline.cbs.nl/> . 23-12-2010.
<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=37296ned&D1=a&D2=0,10,20,30,40,50,59-60&HDR=G1&STB=T&P=T&VW=T>
- De nationale IRRITATIE enquête (24-04-2007)*<http://www.geenstijl.nl>. 18-11-2010.
http://www.geenstijl.nl/mt/archieven/2007/04/irritatie_1.html
- Eekelen, A. van, *Life Events*. (2005)
http://www.lifeevents.nl/Life_Events/Welkom.html. 08-12-2010.

Eenzijdigheid mobiele telefoongesprek zorgt voor de irritatie. (2010)

<http://www.zita.be/>. 23-11-2010.

http://www.zita.be/business/nieuws/1022748_eenzijdigheid-mobiele-telefoongesprek-zorgt-voor-de-irritatie.html

Hard praten aan de telefoon leidt tot irritatie (2006) <http://portablegear.nl>. 23-11-2010.

http://www.portablegear.nl/nieuws/1/69/4888/Hard_praten_aan_de_telefoon_leidt_tot_irritatie.htm

Janssen, F. *Hoe de mobiele telefoon ons leven verandert* (2006),

<http://www.frankwatching.com/>. 23-11-2010.

<http://www.frankwatching.com/archive/2006/09/01/hoe-de-mobiele-telefoon-ons-leven-verandert/>

Lasen, A. *A comparative study of mobile phone use in public places in London, Madrid and Paris* (2004). <http://www.mobilesociety.net/>. 25-11-2010.

<http://www.mobilesociety.net/index.php?fl=2&lact=1&bid=262&page=169&parent=1>

Marijnissen, J. *Mobiel bellen in vliegtuigen*(2006) <http://janmarijnissen.nl/>. 29-12-2010

<http://www.janmarijnissen.nl/2006/08/08/mobiel-bellen-in-vliegtuigen/>

Mobiele telefoons verklooiën persconferentie. Press Sec. Gibbs heeft een oplossing (15-05-2009). <http://dumpert.nl>, 19-11-2010,

http://www.dumpert.nl/mediabase/501861/92f8282b/mobiele_telefoons_verklooiën_persconferentie.html

Norman, D.A. *Minimizing the annoyance of the mobile Phone.* (2005).

<http://www.jnd.org/>. 23-11-2010.

http://www.jnd.org/dn.mss/minimizing_the_annoy.html

Normen en waarden.(2010). <http://www.wikipedia.nl/>.18-01-2011

http://nl.wikipedia.org/wiki/Normen_en_waarden

Philips Freriks heeft een telefoon. Hoe warm wordt het nou? Wacht, ik bel Philip wel even... (11-10-2008). <http://dumpert.nl>, 19-11-2010,

http://www.dumpert.nl/mediabase/266771/97857ee9/philip_freriks_heeft_een_telefoon.html

Smeets, R., *Nieuwe mobiele irritatie: wandelende SMS-ers.* (2008).

<http://www.mobilecowboys.nl>. 23-11-2010.

<http://www.mobilecowboys.nl/sms/7857>

Stout, L. (2010) *Mobiele 'superconnecteds' irriteren Nederland.*

<http://www.frankwatching.com/>. 23-11-2010.

<http://www.frankwatching.com/archive/2010/11/17/mobiele-superconnecteds-irriteren-nederland/>

Telefoon graag uit. Straatorkest pwnd beller (24-07-2007). <http://dumpert.nl>, 19-11-2010,
http://www.dumpert.nl/mediabase/21601/6a21d4e5/telefoon_uit_graag.htmldumpert

Wat nou telefoon inleveren. Jij bellen tijdens de les? Ik jouw telefoon slopen. (27-09-2010), <http://dumpert.nl>, 19-11-2010,
http://www.dumpert.nl/mediabase/1128611/1ab7f23a/wat_nou_telefoon_inleveren_.html

9. Bijlage

9.1. Interview Anouk van Eekelen

Anouk van Eekelen heeft ruime trainingservaring in inhoudelijke cursussen en op het gebied van vaardigheidstraining. Zij vindt het leuk én belangrijk om mensen op een boeiende en enthousiaste manier iets bij te brengen. Vooral als het gaat over haar doelstelling; verbeteren van omgangsvormen en uitstraling van bedrijven en personen. Zij gelooft dat mensen en bedrijven beter



kunnen presteren door aandacht te besteden aan omgangsvormen en persoonlijke presentatie. Op een enthousiaste wijze draagt zij dit uit in haar trainingen en workshops. Naast training geeft Anouk ook lezingen en college op hogescholen en is zij redacteur politieke omgangsvormen en parlementaire conventies bij Binnenhof TV. Uiteraard publiceert Anouk ook graag over etiquette en persoonlijke presentatie o.a. in columns. Daarnaast werkt zij mee aan televisieprogramma's en wordt zij regelmatig door media gevraagd als deskundige. Onder "in de media" zijn enkele artikelen en video's te vinden. (www.lifeevents.nl)

Hoe ben je geïnteresseerd geraakt in etiquette?

In mijn studententijd gaf ik altijd al trainingen, maar dan op het gebied van persoonlijke presentatie zoals presenteren, speeches geven en verhalen vertellen. Dat deed ik met veel plezier. Het ging puur om hoe je een goed verhaal vertelt.

Mijn eerste baan was bij de Tweede kamer, waar ik veel mensen zag, wat ik totaal niet verwacht had, die het moeilijk vonden om met andere mensen om te gaan. Mensen die het moeilijk vonden om op borrels te netwerken, ministers met slechte tafelmanieren, mensen die over iemand zeiden 'wat is dat een arrogante man', maar ik dacht juist 'die man durft niet met andere mensen in gesprek te gaan'. Dus ik dacht 'Goh, ik moet niet alleen mensen trainen in het presenteren, maar ook hoe je jezelf nu eigenlijk moet gedragen'. Na twee jaar in de Tweede kamer hebben gewerkt, heb ik mijn idee in werkelijkheid gebracht: Life Events: een bureau voor training voor persoonlijke presentatie en dagelijkse omgangsvormen, twee dingen die heel erg samen hangen.

Daarnaast schrijf ik vaak artikelen en praat ik in de media over etiquetteonderwerpen, bijvoorbeeld gister nog in editie NL over 'hoe zeg je dat iemand spinazie tussen zijn tanden heeft?'

Op dit moment ben ik met een andere etiquettespecialiste onderzoek aan het doen naar wat nieuwe etiquette op het werk is. Ik kan wel zeggen dat bruine schoenen onder een donker pak kunnen en dat men kan proosten met water, maar wat vindt Nederland?

Waarom is het belangrijk dat er etiquetteregels zijn?

Etiquetteregels zijn vooral fijn voor mensen dat ze zich zekerder voelen. Ik ben niet zo van de regels, maar etiquette gaat voor mij om de instelling, één, je verplaatsen in de

ander, twee, voorkomen dat iemand anders zich ongemakkelijk voelt. Mensen moeten nadenken over consequenties van eigen gedrag. Ik ben dus niet zo zeer voor strikte regels, maar het is nuttig voor mensen die zich soms onzeker voelen of voor bedrijven, die één uitstraling willen hebben naar buiten, wat is de manier waarop wij met elkaar willen omgaan?

Het zijn sociale verkeersregels. Je weet dat je moet stoppen voor een rood verkeerslicht, zo weet je ook wanneer je iemand wel een hand geeft en wanneer niet. Als je de etiquette weet, kun je jezelf overal redden. Dat is heerlijk.

Hoe leren mensen etiquetteregels?

Mensen leren etiquetteregels van huis uit, bijvoorbeeld rechtop zitten en dat je U moet zeggen tegen ouderen, leer je van je ouders. Ik geef vooral training in het bedrijfsleven en wat ik daar vooral zie is dat als je met elkaar in een bedrijf werkt, je hele andere omgangsvormen hebt. Dan is het goed om er met elkaar over te praten en een training te hebben.

Mensen krijgen etiquetteregels dus van huis uit mee, sommigen zijn er gevoelig voor en anderen denken niet na over het effect van hun gedrag op de ander.

In openbare ruimtes weet ook niet iedereen hoe die zich moet gedragen, dat leer je door vallen en opstaan. Als mensen een blunder maken, doen ze het de volgende keer niet meer. Dat is ook helemaal niet erg. Je gaat niet zeggen hoe het niet hoort, want je moet anderen een gemakkelijk gevoel geven, als je zegt hoe het niet hoort, dan voelt diegene zich ongemakkelijk en dat is niet de bedoeling. Mensen leren etiquetteregels 'on the way'. Bedrijven, maar ook studenten moeten er meer aandacht aan geven. Een sollicitatie met een spijkerbroek en ongeïnteresseerde houding kan niet.

Hoe wil je mensen bewust maken van etiquette?

Je moet nadenken over welke rol en functie je hebt. Ik ga niet vertellen of iemand in een joggingbroek op de bank mag eten, maar als je een goede indruk wil maken tijdens een stagegesprek, sollicitatiegesprek of een goede uitstraling wil hebben van een bedrijf naar klanten, dan moet je wel met elkaar bewust zijn dat je een bepaalde indruk achterlaat op de manier waarop je met elkaar omgaat. Bewustwording. Als je aan mensen vertelt dat je bent weggelopen van een terrasje, omdat je slecht behandeld werd, dan weten mensen precies wat je bedoelt. Alleen beseffen mensen vaak niet dat ze het zelf ook wel eens verkeerd doen. Je maakt het andere mensen ongemakkelijk en daar wil ik ze voor waken, want het is fijn om anderen een goed gevoel te geven. Dan gaat het sociale verkeer allemaal een stuk makkelijker. En als je later hoort dat je iets hebt gedaan wat mensen niet prettig vonden, voel je jezelf ongemakkelijk en denk je dat had ik beter niet kunnen doen.

Welke etiquetteregel zou je willen instellen? En welke etiquetteregel zou je willen afschaffen?

Er is niet één etiquetteboek, de ene vindt dat proosten met water mag en iemand anders niet. Mensen doen moeilijk in bepaalde dingen. Bijvoorbeeld het niet proosten met water is eigenlijk heel discriminerend, mensen die geen alcohol drinken mogen niet meedoen aan een proost. Uit het oogpunt van iedereen een gemakkelijk gevoel geven, zou ik de regel instellen dat je ook met water mag proosten. Al ben ik er niet zo

van om een regel in te stellen, maar meer om te kijken naar hoe je jezelf in een ander kan verplaatsen om zo een prettig gevoel te geven.

Dit is hetzelfde met een regel afschaffen: waarom mogen bruine schoenen onder een donker pak niet? Of laarzen bij een mantelpak? Dat mag tegenwoordig, aangezien Prinses Laurentien en prinses Maxima dit ook doen, waarom ook niet?

Waarom is het belangrijk dat er duidelijke etiquetteregels komen voor de mobiele telefoon?

Het belangrijkste dat er duidelijke etiquetteregels komen voor de mobiele telefoon is, omdat het hele grote bron van ergernis is. Veel mensen ergeren zich eraan, vooral aan anderen en hoe anderen omgaan met een mobiele telefoon, niet aan zichzelf natuurlijk. En ik denk dat het zeker handig is voor bedrijven, bij een openbare ruimte wat lastiger, om afspraken te maken hoe mensen met een mobiele telefoon moeten omgaan. Maar de belangrijkste reden is om ergernis te voorkomen.

Wat zijn de belangrijkste etiquetteregels ten opzichte van de mobiele telefoon?

Vooraf gaat het om privé telefoontjes tijdens werktijd. Vroeger was het ook niet zo dat je hele dag bereikbaar was en als er dan een familielid belde, dan was er meestal iets ernstigs aan de hand. Dat je jouw tandarts afspraak even op het werk moet regelen, omdat het anders dicht is, dat begrijp ik, maar privé telefoon en e-mail tijdens werk is vreemd en daar ergeren collega's zich groen en geel aan.

Waar je ook mee moet uitkijken zijn achtergrondgeluiden. Bijvoorbeeld als je geen goede verbinding hebt, zoals wij nu. Ik heb van te voren verteld dat ik in de auto zit, dus dat helpt weer een beetje en daar heb je dan iets meer begrip voor. Maar wat mensen soms doen, mensen vinden het soms heel vervelend als mensen bellen in de auto en die reageren dan van 'je hebt niet echt tijd voor me'. Maar als je de ander uitlegt 'goh, anders duurt het drie weken, dus ik bel je nu vanuit de auto', dan begrijpt de ander ook waarom diegene hem/haar vanuit de auto belt.

Vragen of je gelegen belt is prettig. Sommige mensen zeggen 'als je niet gelegen belt, dan zou diegene zijn telefoon niet opnemen'. Maar daar ben ik het niet mee eens. Je kunt ook opnemen als je nog vijf minuten hebt. Als iemand belt waarvan je denkt dat het een half uur duurt, dan is het prettig als degene die belt vraagt: 'goh bel ik gelegen?' Dan kan je antwoorden dat degene wel gelegen belt, maar dat je maar vijf minuten hebt. Dat geeft duidelijkheid aan degene die belt. Ook om elkaar duidelijkheid te geven, zou dat praktisch zijn.

Mensen bellen in het openbaar, zoals de trein en op straat, zeker als het over zakelijke dingen gaat, dan kan degene denken van 'hallo worden mijn zaken zomaar op straat besproken!'. Dus het zou goed zijn dat je uitleg geeft aan iemand waar je bent. Houd in het openbaar het bericht kort en zakelijk.

Houdt ringtones professioneel of zet anders je telefoon op stil. Sommigen zeggen 'mijn kinderen hebben hem erop gezet', maar als je serieus genomen wilt worden, neem dan een professionele ringtone of zet je telefoon stil.

Als er op je voicemail staat dat je een bericht achterlaat, doe dat dan ook, kom je afspraken na of zet je voicemail uit.

Wanneer neem je op en niet? De mobiele telefoon mag best vaak uit of niet opgenomen worden. Als je in vergadering of in bespreking bent heeft diegene moeite genomen om naar je te komen, dan is het heel onaardig dat als iemand die opbelt, die niet de moeite

heeft genomen om naar je toe te komen, voorrang krijgt op iemand die er wel daadwerkelijk zit. Je moet iemand die live bij je is, voorrang geven. Maar als je met je collega aan het praten bent en er komt een belangrijk telefoontje tussen van een klant die je op moet nemen, dan mag dat wel, maar zeg dan ook 'het spijt me, ik moet deze even opnemen' en loop dan even weg. Veel mensen blijven in vergadering zitten, zodat iedereen mee kan luisteren wat je aan het vertellen bent. Dat is niet alleen vervelend voor jezelf, maar ook kunnen mensen niet door met de vergadering en gaan ze oordelen over wat voor belangrijk telefoontje je gepleegd hebt waar je niet over hebt verteld. Dus als je een dringend telefoontje verwacht van een klant zeg dit dan en loop ook echt weg en zorg ervoor dat je zo snel mogelijk terug bent.

Mensen die in het openbaar sms'en en twitteren tijdens een vergadering geven een ongeïnteresseerde indruk. En natuurlijk zijn er mensen die bloemetjes tekenen tijdens een vergadering, maar dat geeft ook een ongeïnteresseerde indruk. Je moet het zelf weten, maar je wel bewust zijn wat voor indruk je achterlaat bij anderen.

Zijn er in de trein nog specifieke regels?

Veel mensen ergeren zich aan mobiele gesprekken van anderen in de trein. Veel mensen zeggen dat het verboden moet worden als het gesprek nergens over gaat. Maar dan denk ik 'ja, als er twee mensen tegenover elkaar zitten te praten in de trein, gaat het negen van tien keer ook helemaal nergens over. En daar moet ik dan ook naar luisteren.' Dus ik vind het een beetje raar als er iemand een telefoongesprek voert dat gaat over wat hij of zij gaat eten dat iedereen zich eraan ergert, maar als twee mensen live praten over wat ze eten vanavond dan is het prima. Dat vind ik een beetje raar. Ik vind wel dat als je in de stiltecoupé zit, je niet moet bellen. Als het helemaal stil is in de trein, loop je even weg en als je in een coupé zit waar iedereen kei hard door elkaar zit te tetteren dan zie ik er geen kwaad in om een telefoongesprek te voeren. Wees er wel bewust van dat je in het openbaar bent en dat anderen mee kunnen luisteren, dat je daar dus een bepaalde indruk mee achterlaat.

Denk je dat er verschil is in de normen voor mobiel bellen ten opzichte van verschillende leeftijdsgroepen? Waarom?

Ik denk wel dat er verschil is in de normen van mobiel bellen ten opzichte van verschillende leeftijdsgroepen, maar ik ben er nog niet helemaal uit waar dat verschil zit. Je ziet dat vooral ouderen ergeren zich aan de mobiel van jongeren, terwijl ik me heel erg erger aan oudere mensen in de trein die denken dat de trein van hen is en de hele dag op luide toon met elkaar gesprekken voeren om niets, bij wijze van spreken. Het is een beetje een tolerantievraagstuk, mensen zijn vaak helemaal niet tolerant ten opzichte van kinderen die in museum of restaurant rondrennen of jongeren die bellen in de trein, terwijl ze niet beseffen dat ze zelf ook een bepaalde indruk achterlaten. Ik zie verschillen, maar begrijp ze nog niet helemaal.

Zou het kunnen zijn dat de verschillen te maken hebben met hoe lang mensen in het bezit zijn van een mobiele telefoon?

Jaaa daar zitten natuurlijk verschillen in hoe je ergens mee bent opgegroeid. De mobiele telefoon voor iedereen boven de 35 jaar is iets wat je op latere leeftijd hebt gekregen, 30 jaar zelfs. Ik weet nog dat ik in mijn tweede studiejaar mijn eerste mobiel kreeg, daar moest je een tas voor kopen zo zwaar was ie. En daarbij gebruikte je hem om even

snel een afspraak te maken. In mijn eerste jaar had ik wel eens een afspraak die dan niet doorging, maar dan kon je elkaar niet bereiken. Dat kun je jezelf nu niet meer voorstellen.

Ik zie dat oudere mensen het anders gebruiken, als middel om snel een afspraak te maken. Jongeren hebben vaak niet eens meer een vaste telefoon en de mobiele telefoon is een middel om eindeloos gesprekken mee te voeren. Je ziet ook een verschil in beleving. Twee jongeren die tegenover elkaar zitten te sms'en en ondertussen te praten, pingen en praten. Die vinden dat niet ongeleefd, omdat ze allebei hetzelfde doen. En dan denk ik op het moment dat je het allebei doet en je het niet erg vindt, wie ben ik dan om er een probleem van te maken.

Is er verschil in de etiquetteregels ten opzichte van het voeren van een zinnig telefoongesprek en het voeren van een onzinnig gesprek?

Eigenlijk vind ik van niet, dat ligt aan iedereen zelf. Ik begrijp dat het moeilijk is voor mensen, want vaak gaat het nergens over. Als iemand een gesprek voert met een zieke moeder kun je begrijpen waarom iemand dit in het openbaar doet, maar als iemand een gesprek voert over het eten van vanavond, dan begrijp je het niet. Maar aan de andere kant vind ik 'wie zijn wij om een oordeel te hebben over het gesprek van anderen?' Maar het is een hele belangrijke les voor jezelf als je een gesprek voert, doe het dan of in een hele drukke omgeving waar iedereen zelf gesprekken voert en niet mee kan luisteren of loop even weg. Anders gaat iedereen een oordeel vellen over het nut van je gesprek en daar heb je zelf ook geen zin in. Wees je ervan bewust dat veel mensen een oordeel zullen vellen, terwijl het aan jou is wat je wilt bespreken.

Stel dat je in een hele stille coupé zit (niet in een stilte coupé, want daar kan het helemaal niet), vind ik dat je daar ook niet luidruchtig mag gaan bellen. Als iedereen stil is, dan pas je jezelf aan en doe je dat ook netjes. Maar stel dat trein een half uur vertraging heeft en je wil bellen dat de trein een half uur vertraging heeft, dan hoef je van mij niet weg te lopen, dan is het nuttig, in die zin begrijpt iedereen wel dat je blijft zitten en even het gesprek voert. Stel dat je een half uur blijft praten en iedereen is stil, moet je even weg lopen.

Waar stoor je jezelf het meeste aan bij mobiel bellen?

Ik stoor me bij mobiel bellen het meeste aan mensen die opnemen terwijl ze met je in gesprek zijn en tegenover je blijven staan. We staan met z'n tweeën te praten en de één neemt op en blijft tegenover je staan. Dan denk ik 'moet ik nou weglopen, want jij bent toch degene die het gesprek onderbreekt, dan moet jij toch weglopen'. En dan wordt je verplicht om mee te luisteren.

Waar stoor je je het meeste aan in de trein?

Wat ik heel raar vind in de trein is dat mensen toch gesprekken voeren waarvan ik denk dat die niet voor de openbaarheid bestemd zijn. Ik heb iemand een keer ontslagen horen worden in de trein, dat vond ik heel vreemd, dat er iemand was, die iemand aan het ontslaan was in de trein. Een hele vreemde manier van communiceren, want ik kan meeluisteren en dadelijk weet ik van welk bedrijf diegene is. Dan denk ik ook 'dat bedrijf gaat niet zo goed met zijn werknemers om'.

Ik stoor me het meeste aan mensen die niet beseffen dat de trein openbaar gebied is en dat alles wat je zegt daar kan worden afgeluisterd.

9.2. Observatieschema

<i>Handeling</i>	<i>Aantal</i>
Fronzen/geërgerd kijken/rollende ogen	
Kijken in richting van beller	
Blikken met elkaar uitwisselen/wijzen	
Aandacht voor zichzelf vragen (kuchen, zuchten, lawaaï maken)	
Erover praten met medereizigers	
Opstaan/weglopen	
Er wat van zeggen tegen de beller	
Actie	
Proefpersoon	

9.3. Vragenlijst

9.4. Tabel 1 Operationalisering vragenlijst

Tabel 2 Operationalisering vragen in de vragenlijst

Algemene vragen naar kenmerken proefpersonen.

Geslacht

Leeftijd

Algemene vragen naar het gebruik van de mobiele telefoon.

Ik ben in het bezit van een mobiele telefoon.

Ik heb jaar een mobiele telefoon.

Vraag 1 Ik gebruik mijn telefoon vaak.

Vraag 2 Ik bel elke dag meer dan twee keer met mijn mobiele telefoon.

Vraag 15 Ik heb mijn telefoon altijd bij me

In hoeverre houden mensen rekening met andere mensen in openbare ruimtes?

Vraag 7 Ik vind dat je niet in gezelschap mag bellen.

Vraag 8 Bellen in openbare ruimtes vind ik alleen gepast als anderen er geen last van hebben.

Vraag 9 Ik kijk altijd om me heen voordat ik bel in openbare ruimtes.

Vraag 10 Ik houd rekening met wat ik zeg als ik bel in een openbare ruimte.

Vraag 11 Bellen in de trein vind ik niet gepast.

Vraag 14 In de trein houd ik altijd rekening met mijn medereizigers.

Vraag 17 Ik bel alleen in de trein als er niemand in de buurt zit.

Vraag 3 Ik zal eerder een privégesprek voeren in openbare ruimtes dan een zakelijk gesprek.

Vraag 4 Ik vind het niet erg als iemand belt in gezelschap, zolang het maar zachtjes gebeurt.

Vraag 13 Er wordt veel gebeld in de trein.

Vraag 16 Ik bel in de trein.

Vraag 18 In de trein zet ik altijd mijn geluid op stil/trilfunctie.

In hoeverre zijn mensen geïrriteerd ten opzichte van mobiel bellen in de trein?

Vraag 12 Ik zeg er wat van als mensen bellen in de trein.

Vraag 19 Als ik rust wil hebben, ga ik in de stiltecoupé zitten.

Vraag 26 Bellen in de trein moet verboden worden.

In hoeverre houden mensen rekening met andere mensen in huis?

Vraag 5 Ik leg mijn telefoon op tafel tijdens het eten.

Vraag 6 Als ik thuis word gebeld in gezelschap, loop ik weg.

Controlevragen naar aanleiding van het horen van een (on)zinnig telefoongesprek.

Vraag 20 Het is me opgevallen dat er net een telefoongesprek gevoerd werd.

Vraag 22 Ik heb meegekregen waar het telefoongesprek over ging.

In hoeverre zijn mensen geïrriteerd na het horen van een zinnig en onzinnig gesprek?

Vraag 21 Ik heb het telefoongesprek als storend ervaren.

Vraag 23 Ik vond het een zinnig gesprek.

Vraag 24 Het was een gepast telefoongesprek voor in de trein.

Vraag 25 Het telefoongesprek heeft mijn treinreis verstoord.