

“Heb jij een grijze of groene startknop?”

c o m m o n g r o u n d i n h e l p d e s k g e s p r e k k e n



J E R O E N K E I J Z E R



Afstudeerscriptie voor de opleiding Toegepaste Communicatiewetenschap
Universiteit Twente, Enschede

Datum afstuderen: 15 december 2005

Afstudeercommissie:
prof.dr. M.F. Steehouder
drs. G.W. Brinkman

SAMENVATTING

Het hoofdonderwerp in deze scriptie is common ground in helpdeskgesprekken. Wanneer twee personen via een telefoongesprek een computergelateerd probleem proberen op te lossen, communiceren zij anders met elkaar dan wanneer ze samen achter dezelfde computer zouden zitten. Het ontbreken van een common ground tijdens een helpdeskgesprek is daar een mogelijke reden voor. Deze scriptie richt zich op de strategieën die personen toepassen om het gebrek aan common ground tijdens een helpdeskgesprek zoveel mogelijk te compenseren.

Op het gebied van helpdeskgesprekkenanalyse is al enig onderzoek verricht, maar er is nog veel onbekend over de communicatie bij een helpdeskgesprek. In de wetenschappelijke literatuur is wel voldoende materiaal te vinden over gedeelde kennis en common ground. In veel artikelen wordt echter steeds weer een andere definitie gegeven aan hetzelfde begrip. De definities van het begrip variëren van zeer ruim (Keysar e.a. 1998) tot meer nauwgezette definities (Clark & Marshall in Keysar e.a. 1998, Clark in Lee, 2001). Bovendien is de gekozen definitie meestal afhankelijk van de context. Hierdoor wordt het moeilijk om een eenduidige definitie te geven van het begrip common ground. Common ground wordt in de literatuur vaak gelijkgesteld aan gemeenschappelijke kennis. Hoewel beide termen betrekking hebben op hetzelfde onderwerp is het gelijkstellen van deze twee termen aan elkaar niet correct. Voor deze scriptie heb ik daarom gekozen voor een eigen definitie aan de hand van door de literatuur aangedragen definities. Deze definitie luidt:

(general) common ground is gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis, ondersteund door een wederzijds zichtbaar visueel referentiekader.

Door het ontbreken van een gemeenschappelijk visueel referentiekader (bij helpdeskgesprekken meestal de monitor) ontbreekt tijdens een helpdeskgesprek vaak de general common ground. Het ontbreken van de general common ground vormt zowel voor de agent als voor de cliënt een obstakel in de communicatie doordat er extra stappen moeten worden doorlopen om elkaar duidelijk te maken wat de actuele stand van zaken is en op welk object een handeling uitgevoerd moet worden. Deze stappen kunnen gezien worden als een poging om een situational common ground (SCG) te

creëren. Het begrip situational common ground kan voor dit onderzoek het best als volgt gedefinieerd worden:

Situational common ground is gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis die tijdens een helpdeskgesprek door middel van strategieën gecreëerd wordt en alleen op de actuele situatie betrekking heeft

Over het begrip situational common ground is momenteel nog geen literatuur te vinden. Het begrip vertoont echter veel overeenkomsten met het begrip “shared knowledge” zoals dat door Kreckel gedefinieerd wordt.

Wanneer personen over afstand informatie uitwisselen over een bepaald object kan referentie daarbij een belangrijke rol spelen. Wanneer tijdens referentie meer informatie over de eigenschappen van een object gegeven wordt dan voor identificatie nodig is, spreekt men van overspecificatie. Overspecificatie kan zowel perceptueel, functioneel of propositioneel alsmede anaforsch van aard zijn. Met name perceptuele overspecificatie blijkt veel voor te komen wanneer twee of meerdere personen de eigenschappen van een object bespreken terwijl ze elkaar niet kunnen zien.

Het gebrek aan een visueel referentiekader stelt de participanten van een helpdeskgesprek voor een aantal verschillende problemen, deze problemen zijn in de volgende categorieën op te delen:

Referentieproblemen:

de participanten kunnen bepaalde objecten niet aanwijzen zoals ze normaliter in een face to face situatie zouden doen, dus moeten ze die omschrijven (specificeren).

“Status”-problemen:

De agent kan niet zien wat de cliënt ziet, daardoor ontbreekt het hem aan statuskennis. Die kennis is nodig om de diagnose te stellen, om de beginsituatie van acties te bepalen en de resultaten van acties te weten te komen.

Actieproblemen:

Doordat de participanten zich op verschillende locaties bevinden, weten ze niet van elkaar wat ze aan het doen zijn.

Bovengenoemde problemen kunnen als common ground problemen gekenmerkt worden omdat dergelijke problemen zich niet zouden voordoen

wanneer beide personen samen achter dezelfde pc zouden zitten. Om deze problemen op te lossen zullen zowel cliënt als agent gebruik moeten maken van een strategieën om het gebrek aan general common ground te compenseren. De verschillende strategieën die de participanten van een helpdeskgesprek kunnen toepassen om het ontbreken van een GCG te compenseren zijn op te delen in de volgende categorieën:

Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen

- Overspecificatie
- Actiespecificatie

Strategieën om de status van een scherm te leren kennen

- Situatiespecificatie
- Beschrijvings- en bevestigingsverzoeken

Strategieën om acties te “controleren”

- Hardopdenken / hardopwerken
- Stappenstrategie

Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen kenmerken zich voornamelijk door specificatie en overspecificatie van objectkenmerken.

Strategieën om de status van een scherm te leren kennen zijn op te delen in situatiespecificatie en Beschrijvings- en bevestigingsverzoeken.

Situatiespecificaties ontstaan wanneer een cliënt informatie over het probleem of de situatie geeft. Bij een bevestigingsbezoek doet een partij een stelling, en vraagt daarbij de andere partij om bevestiging. Deze stelling gaat meestal over een bepaald gedeelte van het beeldscherm. Een bevestigingsverzoek kan als een SCG-strategie gekenmerkt worden omdat dit soort verzoeken in een face-to-face situatie vrijwel niet voorkomt. De participanten van een helpdeskgesprek kunnen tevens een tweetal strategieën toepassen om acties te controleren, te weten: hardopdenken / hardopwerken en een stappenstrategie. Wanneer hardopdenken of hardopwerken als SCG-strategie wordt toegepast laat de persoon die de beurt heeft voortdurend weten waar hij mee bezig is op de pc, en wat hij ziet. Op deze manier ontstaat bij de andere persoon een duidelijker beeld van de actuele situatie bij de persoon die de beurt heeft. Wanneer de stappenstrategie wordt toegepast, probeert de agent via kleinere deelvragen en deelopdrachten samen met de cliënt bij het uiteindelijke doel uit te komen. Dat doel kan de oplossing van het probleem zijn, of het achterhalen van een oorzaak van het

probleem. Kenmerkend is in ieder geval het patroon met korte vragen en directe antwoorden dat elkaar in een snel tempo opvolgt. Wanneer het om handelingen gaat bestaat het patroon uit korte instructies en korte responsen.

Niet alle strategieën worden door beide participanten toegepast. Zo wordt actiespecificatie vrijwel altijd vanuit de agent geïnitieerd. De voornaamste verklaring hiervoor is dat de agent vrijwel altijd de partij is die de instructies geeft. Situatiespecificatie wordt daarentegen weer vrijwel altijd vanuit de cliënt geïnitieerd. Op pagina 66 is in een tabel weergegeven welke participant van welke soort strategie gebruik kan maken om het gebrek aan GCG te compenseren:

SUMMARY

In this thesis, the main subject is common ground in helpdesk-conversations. When two people try to solve a computer related problem by phone, they communicate in a different way compared to when they would be working together behind the same computer. The lack of a common ground during a helpdesk conversation could be a possible explanation for this. This thesis focuses on the strategies that people apply during a helpdesk conversation to compensate the lack of common ground.

There has been done some research in the field of helpdesk-conversation analysis already, but much is still unknown about ways of communication during a helpdesk conversation.

In scientific literature, the subjects shared knowledge and common ground are sufficiently covered. However, in many articles the same term is defined in a different way. The definitions of common ground vary from very broad (Keysar et al 1998) to more accurate definitions (Clark & Marshall in Keysar et al 1998, Clark in Lee, 2001). Moreover, the chosen definition generally depends on the context. This makes it hard to give an univocal definition of the term common ground. In the scientific literature, common ground is often equated to mutual knowledge. Though both term are related to the same subject, the equation of these two terms is incorrect. Therefore, for this thesis, I have chosen to use a custom definition derived from the multiple definitions used in scientific literature. This definition is:

(general) common ground is shared and mutually known considered knowledge, supported by a mutually visible referential framework.

Due to the absence of a mutually visible referential framework (in helpdesk conversations almost always the pc-monitor) a helpdesk conversation often lacks a general common ground. This lack creates for as well the client as the agent an obstacle in communication because extra steps have to be taken to clarify the monitor status and possible actions that have to be executed. These extra steps can be seen as an attempt to create a situational common ground (SCG). For this thesis, the term situational common ground can be defined as following:

Situational common ground is shared and mutually known considered knowledge that only relates to the actual situation and is created by using certain strategies during a helpdeskconversation.

At this time, little to no information about situational common ground can be found. However, the term shows many similarities with the term “shared knowledge” as defined by Kreckel

When people exchange information about a certain object over a distance, referention can play a vital role in that process. If, during such a referring expression, more information about the properties of an object is given than strictly necessary is for identifying the object, one speaks of overspecification. Overspecification can be of a perceptual, functional or propositional or anaphoric kind. Especially perceptual overspecification seems to occur often when two or more people that can't see each other discuss the properties of a certain object.

The absence of a visible referential framework introduces a number of problems to the participants of a helpdesk conversation, these problems can be divided into the following categories:

Referential problems:

The participants can't point out to certain objects as they would normally do in a face to face situation. So they have to describe the objects (specification).

“Status”-problems:

The agent can't see what the client sees, therefore he lacks status knowledge. This knowledge is necessary to make a diagnosis, to stipulate the beginsituation of actions and to obtain the results from actions.

Actionproblems:

Because the participants are stationed at different locations, Each participant doesn't know what the other one is doing.

The problems mentioned above can be seen as common ground problems because such problems wouldn't occur when both participants would be solving the problem together behind the same computer. To overcome these problems, the agent, as well as the client will have to apply a number of strategies to compensate for the lack of general common ground. The

different strategies they can apply to compensate for the lack of GCG can be divided into the following categories:

Strategies to solve referential problems:

- Overspecification
- Actionspecification

Strategies to acquire knowledge about the screen status:

- Situationspecification
- Description- and confirmation requests

Strategies to control actions

- Thinking aloud / working aloud
- Step strategy

Strategies to solve referential problems characterise themselves mostly by specification and overspecification of object properties. Mostly, perceptual specification or overspecification is used here.

Strategies to acquire knowledge about the screen status can be divided into situationspecification and description- and confirmation requests. Situationspecifications arise when a client passes information about a problem or situation. During a confirmation request one party makes a statement and asks the other party for confirmation. This statement involves a certain part of the screen. A confirmation request can be characterised as a SCG-strategy because these kind of requests almost certainly wouldn't occur during a face to face conversation.

The participants of a helpdesk conversation can also apply two strategies to control actions over a distance, these strategies are: thinking aloud / working aloud and a step strategy. When thinking aloud or working aloud is applied as a SCG-strategy the person who has the turn continuously informs the other person about the actions he takes and what he sees. This way, the other person gets a better understanding of the actual situation at the other side of the line. When the step strategy is applied, the agent splits the main question or action into smaller questions or actions to identify or solve the problem. This strategy characterises itself by a pattern of short simple questions and direct answers which follow each other in a high pace. When the step strategy is used to control actions, the pattern consists of short instructions and short replies.

Not all strategies are applied by both participants. Actionspecification, for example, is almost always initiated by the agent. A possible explanation for this is that the agent is almost always the instructing party. Situationsspecification, on the other hand, is almost always initiated by the client, probably because the client is the problem-describing party. On page 66 a table can be found which shows which participant can use what strategy to compensate for the lack of GCG.

à INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING.....	1
SUMMARY	5
VOORWOORD.....	11
1. INLEIDING	12
2. THEORIE.....	14
2.1 Inleiding	14
2.2 Helpdesks.....	15
2.2.1 Inleiding	15
2.2.2 Waarom een helpdesk?	15
2.2.3 Helpdeskgesprekken en conversatieanalyse.....	17
2.3 Gemeenschappelijke kennis	18
2.3.1 Inleiding	18
2.3.2 Common Ground.....	18
2.3.3 Situational Common Ground	22
2.4 Referentie	26
2.4.1 Inleiding	26
2.4.2 Overspecificatie en onderspecificatie	26
2.4.3 Vormen van overspecificatie.....	29
2.5 Aanleiding tot onderzoeksvraag	31
2.5.1 Conclusies theoretisch kader	31
2.5.2 Onderzoeksvraag	32
3. METHODE	33
3.1 Conversatieanalyse.....	33
3.2 Opname gesprekken	34
3.3 Onderscheidingscriteria	36
3.4 Voorbeeldanalyse	36
4. RESULTATEN	40
4.1 Inleiding	40
4.2 Common ground problemen.....	40
4.3 SCG strategieën.....	42
4.2.1 Inleiding	42
4.2.2 Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen	42
4.2.3 Strategieën voor de oplossing van "status"-problemen	48
4.2.4 Strategieën om acties te "controleren"	55

5. CONCLUSIES	63
5.1 Conclusies SCG-strategieën	63
5.2 Voorbehoud	67
LITERATUUR	68
BIJLAGEN.....	70
Bijlage I – Verklaring transcriptietechniek	71
Bijlage II – Uitgewerkte transcripties.....	73
Datum 23-08-2005, 09:05	73
Analyse gesprek 23-08-2005, 09:05.....	79
Datum 23-08-2005, 09:45	83
Analyse gesprek 23-08-2005, 09:45.....	86
Datum 23-08-2005, 11:29	91
Analyse gesprek 23-08-2005, 11:29.....	93
Datum 23-08-2005, 13:21	96
Analyse gesprek 23-08-2005, 13:21.....	99
Datum 23-08-2005, 13:51	101
Analyse gesprek 23-08-2005 13:51.....	103
Datum 24-08-2005, 09:15	105
Analyse gesprek 24-08-2005, 09:15.....	106
Datum 24-08-2005, 11:31	108
Analyse gesprek 24-08-2005, 11:31.....	117
Datum 24-08-2005, 14:17	120
Analyse gesprek 24-08-2005, 14:17.....	123
Datum 24-08-2005, 15:11	126
Analyse gesprek 24-08-2005, 15:11.....	129
Datum 24-08-2005, 15:50	132
Analyse gesprek 24-08-05, 15:50.....	138
Datum 25-08-2005, 08:29	140
Analyse gesprek 25-08-05, 08:29.....	141
Datum 25-08-2005, 12:48	142
Analyse gesprek 25-08-2005, 12:48.....	146

VOORWOORD



Voor u ligt het verslag van het onderzoek dat ik heb uitgevoerd in het kader van mijn afstudeeropdracht voor de masteropleiding TCW (Toegepaste Communicatiewetenschappen) aan de Universiteit Twente te Enschede. De uitvoering van dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder de hulp en medewerking van Vincent van Maanen van Amicon / Menzis. Daar kon ik terecht voor het opnemen van de helpdeskgesprekken. Dankzij zijn hulp en inzet verliep het opnemen van de gesprekken zeer voorspoedig, waarvoor mijn dank.

Verder wil ik in het bijzonder mijn begeleiders prof. dr. M.F. Steehouder en drs. G.W. Brinkman bedanken voor niet alleen de plezierige samenwerking, maar ook hun hulp, adviezen en waardevolle kritiek. Mede dankzij hen is de scriptie geworden tot wat nu voor u ligt.

Jeroen Keijzer

Enschede, 21 februari 2007

1. INLEIDING

Een helpdeskgesprek:

Helpdesk : "Hoe kan ik u helpen?"
Klant : "Ik ben mijn eerste email aan het schrijven."
Helpdesk : "Oké, en wat is het probleem?"
Klant : "Nou, ik krijg wel de letter "a". Maar hoe zet ik er nou een rondje omheen?"

Een helpdesk. Velen hebben er wel eens één gebeld. Wanneer iemand met een probleem zit waarbij de handleiding geen uitkomst kon bieden heeft de helpdesk vaak wel een passend antwoord. En hoewel bovenstaand fragment alleen maar grappig lijkt, zijn dit soort vragen absoluut geen zeldzaamheid. De werkelijkheid is vaak nog vreemder dan fictie.

Tijdens het gesprek met de helpdeskmedewerker geeft de beller een omschrijving in eigen woorden wat het probleem is met, in de context van dit verslag, de pc. De helpdeskmedewerker luistert, stelt eventueel een aantal vragen terug, en stelt de best mogelijke oplossing vast. Vervolgens laat de helpdeskmedewerker de beller aan de hand van een aantal stappen het probleem oplossen. Het lijkt simpel, en vaak is het dat ook. Toch gaat achter deze ogenschijnlijk simpele handeling een wereld van strategieën, omgangsvormen en rollenpatronen schuil. In dit afstudeerrapport zal voornamelijk worden ingegaan op het toepassen van strategieën van participanten om het ontbreken van common ground¹ te overkomen.

Op het gebied van helpdeskgesprekkenanalyse is al enig onderzoek verricht, maar er is nog veel onbekend over de communicatie bij een helpdeskgesprek. Er zijn onder andere onderzoeken gedaan naar de structuur van helpdeskgesprekken (Smit, 2004), gezichtsbedreigende handelingen en beleefdheidsstrategieën (Te Vaarwerk, 2004) en een stapsgewijze instructie door agents van gebruikers van een programmeerbare afstandsbediening (Steehouder & Hartman, 2003).

Voornamelijk binnen de helpdeskgesprekken met een technische achtergrond (bv. computergelateerde problemen) speelt de zogenaamde *common ground* een belangrijke rol. Wanneer twee personen samen naar

¹ Voor meer informatie over common ground, zie paragraaf 2.3.2

hetzelfde scherm zitten te kijken kan men spreken van een “common ground”. Het computerscherm vormt daarvoor de basis. Beide gebruikers zien hetzelfde, weten dit ook van elkaar, en kunnen allebei het scherm als referentiekader gebruiken. Common ground speelt een belangrijke rol in helpdeskgesprekken omdat helpdesks met een technische achtergrond vaak een probleemoplossende functie hebben, waarbij handelingen, en kennis van handelingen invloed hebben op het verloop en het succes van het gesprek. Tijdens een helpdeskgesprek ontbreekt de common ground vrijwel altijd. Een paar mogelijke oorzaken daarvoor zijn:

1. De helpdeskmedewerker kan niet zien wat de beller doet. Mogelijk voert de beller de instructies direct uit, maar het kan ook mogelijk zijn dat de beller de instructies op een blaadje schrijft en ze later zal uitvoeren.
2. De helpdeskmedewerker ziet niet wat de beller ziet.
3. De helpdeskmedewerker kan geen plekken op het scherm aanwijzen waar de beller instructies uit moet voeren.
4. Beide personen bevinden zich niet op dezelfde locatie.
5. Beide personen bezitten vaak een verschillend kennisniveau.

Om het gebrek aan een common ground te compenseren zullen de beller en de medewerker op één of andere manier verschillende soorten extra informatie met elkaar moeten uitwisselen om een bevestiging te krijgen dat zij beiden met hetzelfde bezig zijn. Er zou dus gesteld kunnen worden dat de participanten een *situational common ground* proberen te creëren. Op dit moment is er nog zeer weinig bekend over mogelijke strategieën en werkwijzen die in dergelijke situaties door betreffende personen worden toegepast. Het is mijn bedoeling om te onderzoeken welke strategieën en werkwijzen in dergelijke situaties worden toegepast om de beperkingen die het medium (telefoon) met zich meebrengt te compenseren.

2. THEORIE

2.1 Inleiding

Wanneer kan communicatie tijdens een helpdeskgesprek succesvol worden geacht? Op deze vraag is niet zomaar een simpel antwoord te geven. Zo kan helpdeskcommunicatie succesvol worden geacht wanneer beller (vanaf hier *cliënt*) en helpdeskmedewerker (vanaf hier *agent*) samen een oplossing vinden voor het probleem dat zich voordeed bij de computer van de cliënt. Maar succesvolle helpdeskcommunicatie kan ook ruimer gedefinieerd worden. Zo is het ook mogelijk dat cliënt en agent elkaars beschrijvingen en instructies volledig begrijpen en correct uitvoeren, maar toch geen oplossing kunnen vinden voor het gestelde probleem. Volgens bovenstaande definitie zou de communicatie dan niet succesvol zijn, terwijl de communicatie tussen de participanten allerminst onsuccesvol genoemd kan worden. Een wat ruimere definitie is daarom voor deze scriptie naar mijn mening beter bruikbaar:

Helpdeskcommunicatie is succesvol wanneer er zowel bij agent als cliënt een ondubbelzinnig beeld bestaat van de huidige situatie, de gewenste situatie, en de te nemen stappen om bij de gewenste situatie uit te komen.

Succes kan in twee soorten opgesplitst worden. Een communicatief succes, waarbij voornamelijk het begrip van beide kanten tot stand komt. En daarnaast: een inhoudelijk succes, waarbij het vinden van een geschikte oplossing de kritieke succesfactor is. Deze vormen van succes zijn tevens deels van elkaar afhankelijk: Zo is het mogelijk om een communicatief succes te boeken zonder een inhoudelijk succes te bereiken. Andersom is dit echter niet of nauwelijks mogelijk.

Factoren die bepalend kunnen zijn voor het succes van communicatie tijdens een helpdeskgesprek zijn onder andere de zogenaamde *situational common ground* en de *over- of onderspecificatie* van een probleem of instructie. Deze begrippen worden respectievelijk in paragraaf 2.3.3 en paragraaf 2.4.2 nader besproken.

2.2 Helpdesks

2.2.1 Inleiding

Helpdesks zijn door een breed scala van bedrijven in het leven geroepen om consumenten bij te staan in het oplossen van problemen met een vaak nog breder scala aan producten. Enkele doelen van helpdesks zijn het helpen van gebruikers van een product met het oplossen van een probleem met dat product, het in behandeling nemen van klachten van consumenten, of het geven van voorlichting over producten of diensten aan consumenten. Deze scriptie zal zich echter alleen richten op helpdesks die consumenten helpen bij het oplossen van computergerelateerde problemen.

Wanneer we kijken naar computer en software ondersteunende media blijkt dat helpdesks niet de enige vorm van gebruikersondersteuning zijn. Naast helpdesks worden meestal ook andere media zoals (gedrukte of elektronische) handleidingen, helpfiles, websites en video-instructies ter ondersteuning aangeboden. Naast de hierboven genoemde media is de laatste jaren ook het gebruikersforum of supportforum sterk in opkomst als gebruikersondersteuning. Dit is voornamelijk te danken aan de vele overeenkomsten die een gebruikersforum vertoont met een helpdesk.

2.2.2 Waarom een helpdesk?

Ondanks de vaak ruime keuze aan "reguliere" gebruikersondersteuning hebben veel gebruikers in probleemsituaties een zekere voorkeur voor het raadplegen van een helpdesk (medewerker) in plaats van gebruik te maken van de overige aangeboden media. Steehouder & Hartman (2003) noemen in hun artikel over helpdesk-instructies een aantal redenen waarom iemand eerder voor een helpdesk kiest in plaats van één of meerdere van de andere hulpbronnen.

1. Een helpdesk biedt "hulp op maat", dit in tegenstelling tot overige hulpbronnen waarbij de vraag- en antwoordcriteria en onderwerpen vastliggen.
2. De cliënt kan het probleem in zijn eigen woorden omschrijven, en kan tijdens de instructies van de agent aangeven of hij deze wel of niet begrijpt. De agent kan dan op zijn beurt de instructies vervolgen of op een andere manier verwoorden.

3. Gedrukte documentatie bevat niet altijd alle informatie. Vaak komen er in een programma nieuwe fouten (bugs) aan het licht die in de documentatie niet zijn opgenomen. Een helpdesk biedt in dergelijke gevallen vaak uitkomst. Niet alleen voor het bieden van een oplossing op maat, maar eventueel ook voor het melden van een nog onbekend probleem.
4. Interactiviteit van communicatie. De agent kan de cliënt direct feedback geven, instructies herhalen, of zondig op een andere manier verwoorden. Incorrecte handelingen kunnen daardoor voorkomen of snel hersteld worden.
5. Gebruikers hebben een duidelijke voorkeur voor de persoonlijke hulp van de helpdeskmedewerker in tegenstelling tot de onpersoonlijke instrumentele hulp van de overige documentatie.

Uit de bovengenoemde redenen valt af te leiden dat een helpdesk een zekere mate van flexibiliteit biedt in het oplossen van problemen die de reguliere media of documentatie niet of in mindere mate kunnen bieden. Deze grotere flexibiliteit verhoogt de kans op het vinden van een oplossing voor een bestaand probleem. Naast de vijf redenen die eerder genoemd zijn kan de voorkeur voor een helpdesk ook vanuit de communicatietheorie verklaard worden. Hierbij moet echter wel opgemerkt worden dat de verklaring vanuit de media richness theory op enkele punten overlapt met de bovengenoemde redenen van Steehouder & Hartman.

De *media richness theory* stelt dat media verschillen in rijkdom aan informatie die zij kunnen doorgeven. Naast de verschillen in mediarijkdom is de medium-taak combinatie een belangrijk punt. Niet elk medium is even geschikt voor een bepaalde taak (Daft & Lengel, 1984). Zij onderscheiden de volgende verschillen in media:

- à Feedbackcapaciteit (onmiddellijk, snel, langzaam)
- à Gebruikt kanaal (audio, visueel)
- à Aard van de bron (persoonlijk, onpersoonlijk)
- à Rijkdom van taal (gesproken, geschreven, lichaamstaal)

Zo is in de context van gebruikersondersteuning een helpdesk een rijker medium dan een handleiding. De kenmerken van een helpdesk zijn volgens Daft & Lengel dan: onmiddellijke feedback, audiokanaal, persoonlijke communicatie, gesproken taal. Een handleiding bezit de volgende kenmerken:

langzame tot geen feedback, visueel kanaal, onpersoonlijke communicatie, geschreven taal. Daardoor is, gezien de diversiteit aan ondersteuningsverzoeken en de behoefte aan flexibiliteit en interactiviteit, de helpdesk beter geschikt voor de taak van gebruikersondersteuning dan andere media. Voornamelijk de punten 2, 4 en 5 die door Steehouder en Hartman worden aangedragen zijn gerelateerd aan de media richness theory.

Naast de helpdesk is de laatste jaren ook het gebruikersforum als ondersteunend medium sterk in opkomst. Het voornaamste verschil tussen een gebruikersforum en een helpdesk is dat gebruikers niet aan een medewerker, maar aan medegebruikers vragen stellen en oplossingen aandragen voor problemen (Steehouder, 2002). Hoewel een gebruikersforum niet de volledige flexibiliteit biedt die een helpdesk biedt zijn er toch duidelijke overeenkomsten tussen beide media. Deze overeenkomsten zijn:

1. Gebruikers zijn in staat problemen in hun eigen woorden te omschrijven.
2. De aangeboden informatie is vaak up-to-date.
3. Communicatie is deels interactief². Gebruikers kunnen op een aangedragen oplossing reageren. Ook wanneer het probleem niet hun probleem is.
4. Persoonlijke hulp. Vragen worden door medegebruikers beantwoord.

2.2.3 Helpdeskgesprekken en conversatieanalyse

Om zo goed mogelijk onderbouwde conclusies te kunnen trekken over verschillende fenomenen die zich bij helpdeskgesprekken voordoen, dient een verzameling van opgenomen helpdeskgesprekken geanalyseerd te worden. Een methode die zich daar zeer goed voor leent is de *conversatieanalyse*. In hoofdstuk 3 zal op het onderwerp conversatieanalyse nader worden ingegaan. Op het gebied van helpdeskgesprekkenanalyse is al enig onderzoek verricht, maar er is ook nog veel onbekend over de communicatie bij een helpdeskgesprek. Er is tot nu toe onder andere onderzoek gedaan naar de structuur van helpdeskgesprekken (Smit, 2004), gezichtsbedreigende handelingen en beleefdheidsstrategieën (Te Vaarwerk, 2004) en een stapsgewijze instructie door agents van gebruikers van een programmeerbare afstandsbediening (Steehouder & Hartman, 2003) en samenwerking in helpdeskgesprekken (Houtkoop-Steenstra e.a., 2003).

² Het asynchrone karakter van de communicatie van een forum houdt volledige interactiviteit tegen.

2.3 Gemeenschappelijke kennis

2.3.1 Inleiding

Wanneer twee personen samen een onderwerp bespreken of, in de context van een helpdesk, een computergerelateerd probleem proberen op te lossen, maken zij gebruik van *gemeenschappelijke kennis* (mutual knowledge) om informatie uit te wisselen. (Clark & Marshall, 1978). In de wetenschappelijke literatuur wordt gemeenschappelijke kennis met veel verschillende termen aangeduid. Enkele daarvan zijn: gedeelde kennis, algemene kennis, achtergrondkennis, common ground, gemeenschappelijke overtuigingen en gedeelde overtuigingen (Lee, 2001). Common ground speelt onder andere bij het oplossen van problemen en het overdragen van kennis een belangrijke rol. Dit komt door de vele referentiemogelijkheden die common ground met zich meebrengt. Op het onderwerp common ground zal daarom verder worden ingegaan.

2.3.2 Common Ground

Common Ground wordt veelal gedefinieerd als een type van gedeelde informatie (Keysar e.a. 1998). Gedeelde informatie kan ook gedeelde kennis zijn. De definitie van Keysar e.a. is echter erg ruim van aard en daarom voor onze vraagstelling minder goed bruikbaar. Daarom is een nauwkeurigere definitie nodig: Clark (Clark & Marshall in Keysar e.a. 1998, Clark in Lee, 2001) definieert common ground als de som van de wederzijdse kennis, wederzijdse overtuigingen en wederzijdse veronderstellingen van twee personen. Hoewel deze definitie nauwkeuriger is dan de definitie van Keysar is voor deze scriptie een nog nauwkeurigere definitie beter bruikbaar.

Common ground wordt in de literatuur vaak gelijkgesteld aan gemeenschappelijke kennis. Hoewel beide termen enige gelijkenis vertonen is het gelijkstellen van deze twee termen aan elkaar niet correct. Tevens blijkt dat het begrip common ground meer dan eens op verschillende wijzen gebruikt wordt. De reden hiervoor is dat common ground zelf als een breed begrip gedefinieerd kan worden. Volgens Lee (2001) wordt common ground vaak als een soort paraplu gebruikt om verschillende soorten gedeelde kennis te typeren. Deze stelling kan naar mijn mening beter omgekeerd worden: Common ground is een vorm van gemeenschappelijke kennis, maar gemeenschappelijke kennis is lang niet altijd common ground kennis. Hierbij is gemeenschappelijke kennis de paraplu waaronder common ground valt.

Door de verschillende stellingen en definities die er over gemeenschappelijke kennis en common ground bestaan, krijgt het begrip een ingewikkeld karakter. Daarom zal ik het begrip met een praktijkvoorbeeld nader proberen toe te lichten:

Praktijkvoorbeeld common ground

Twee personen zitten samen achter een computer aan de lay-out van een verslag te werken. Persoon A heeft in dit voorbeeld meer kennis van computers dan persoon B. Wanneer persoon B een handeling moet uitvoeren met de computer (bijvoorbeeld het tekenen van een rechthoek in MS Word), stelt persoon B de vraag: "hoe moet ik dat dan doen?" Persoon A kan daarop reageren door op het scherm de juiste knop aan te wijzen ("die knop daar!"). Het probleem is daarmee verholpen. Doordat beide personen naar hetzelfde scherm zitten te kijken, en ze dit ook van elkaar weten, vormt het scherm de basis voor een common ground.

Op het gebied van common ground is al veel wetenschappelijk onderzoek verricht. Lee (2001) onderzocht welke rollen gemeenschappelijke kennis en gemeenschappelijke veronderstellingen spelen bij het tot stand komen van common ground, maar richt zich daarnaast in zijn artikel voornamelijk op mogelijke oplossingen voor de *gemeenschappelijke kennisparadox*³. Vanwege de sterk filosofische aard van deze paradox, en het feit dat communicatieproblemen gerelateerd aan deze paradox in de context van helpdeskgesprekken vrijwel niet voorkomen zal er in deze scriptie niet verder op dit onderwerp worden ingegaan.

McCarthy e.a. (1991) deden onderzoek naar het tot stand komen van common ground wanneer personen zich op verschillende locaties bevonden. Dit onderzoek is interessant voor deze scriptie omdat bij een helpdeskgesprek hetzelfde het geval is. Meer over dit onderzoek is te lezen in paragraaf 2.3.3.

Een ander onderzoek dat voor deze scriptie relevant is, is een onderzoek dat uitgevoerd is door Hanna e.a. (2002). In het betreffende onderzoek werd onderzocht of common ground en zgn. *privileged ground* elkaar op het gebied van referentiële expressies beïnvloeden. Het onderzoek werd uitgevoerd door op een bord met een aantal vlakken een x aantal

³ De gemeenschappelijke kennisparadox is een filosofische puzzel die ontstaat door de behoefte een oneindige serie van statements te vormen in het soort van: *Ik weet dat wij beiden weten dat de lucht blauw is omdat ik weet dat jij weet dat ik weet dat jij weet dat ik weet....enz... dat de lucht blauw is* (Lee, 2001, Clark & Marshall, 1978).

objecten met een bepaalde onderscheidbare vormen te zetten (bv. kubus, piramide, cilinder). Beide partijen, instructeur en uitvoerende, konden zowel elkaar als de objecten zien (common ground). Echter, de uitvoerende partij kon daarnaast op datzelfde bord nog een aantal objecten extra zien die de instructeur niet kon zien doordat deze voor hem waren afgeschermd. (privileged ground). Sommige van deze objecten waren van dezelfde vorm als de objecten die zich in de common ground bevonden. De instructeur gaf tijdens het experiment een aantal opdrachten om bepaalde objecten naar een andere locatie op het bord te verplaatsen. Daarbij kon de situatie zich voordoen dat de instructeur een instructie opgaf zoals: "verplaats de rode kubus één vlak naar rechts". Wanneer zich op het totale veld twee rode kubussen bevonden (één in de common ground en één in de privileged ground) zou dit tot een referentieprobleem kunnen leiden. Toch gebeurde dit vrijwel niet.

De conclusie van het onderzoek luidde dat de instructie-uitvoerende partij objecten binnen privileged ground niet kan negeren, maar een voorkeur heeft om het object te kiezen dat in de common ground staat. Doordat hij / zij zich beseft dat common ground een bovengeschatte rol speelt tijdens het refereren aan objecten. De reden dat dit onderzoek interessant is voor deze scriptie is dat tijdens een helpdeskgesprek zich een vergelijkbare situatie voordoet. Het is mogelijk dat een agent dezelfde stappen uitvoert op zijn pc om zo een beter beeld te krijgen van wat de cliënt ziet. Hoewel de agent dan ongeveer hetzelfde ziet is het toch mogelijk dat beide partijen niet geheel hetzelfde zien.

Common ground speelt ook een rol in een onderzoek van Steehouder & Hartman (2003). Zij deden onderzoek naar instructies die gebruikers krijgen tijdens een helpdeskgesprek. In het onderzoek werd een transcriptie van een helpdeskgesprek over een programmeerbare afstandsbediening gebruikt. De cliënt had problemen met het programmeren van zijn afstandsbediening. De agent ging vervolgens de cliënt door het programmeerproces "coachen". Tijdens het coachen van de cliënt ontstonden diverse problemen die toe te schrijven zijn aan het gebrek aan common ground. Hoewel de agent zeer zijn best deed de cliënt te coachen, kon hij niet zien wat de cliënt precies aan het doen was. Hierdoor liep het proces een aantal keren uit op een mislukking.

Uit het praktijkvoorbeeld en bovenstaande onderzoeken blijkt dat een visueel referentiekader of een referentieobject een zeer grote invloed heeft op het tot stand komen van common ground. Hoewel bij helpdeskgesprekken in veel gevallen de problemen complexer van aard zijn dan bovenstaand

probleem, zijn er toch duidelijke overeenkomsten tussen het bovenstaande voorbeeld (laatste deel) en de praktijk van een helpdeskgesprek. Enkele van deze overeenkomsten zijn: De betrokken personen (participanten) bevinden zich op verschillende locaties, de participanten hebben (meestal) verschillende kennisniveaus, de participanten werken samen naar de best mogelijke oplossing van een probleem dat voorheen slechts bij de cliënt bestond, en tenslotte: de participanten zullen op één of andere manier moeten verifiëren welke handelingen de ander uitvoert, zodat ze een probleem in een zo kort mogelijke tijdsspanne en met zo min mogelijk misverstanden kunnen oplossen.

Aan de hand van de gebruikte literatuur kan nu een definitie van het begrip common ground opgesteld worden die voor deze scriptie goed bruikbaar is. De definitie die in deze scriptie verder gebruikt en toegepast zal worden luidt:

Common ground is gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis, ondersteund door een wederzijds zichtbaar visueel referentiekader.

2.3.3 Situational Common Ground

*NB. In deze paragraaf wordt een nieuw soort common ground besproken. Om verwarring te voorkomen zal de standaard common ground, zoals deze in de paragraaf hiervoor is besproken, vanaf hier aangeduid worden met de term General Common Ground (GCG). Daarnaast zal de nieuwe soort common ground vanaf hier aangeduid worden met de term Situational Common Ground (SCG).
(definitie: zie pagina 23)*

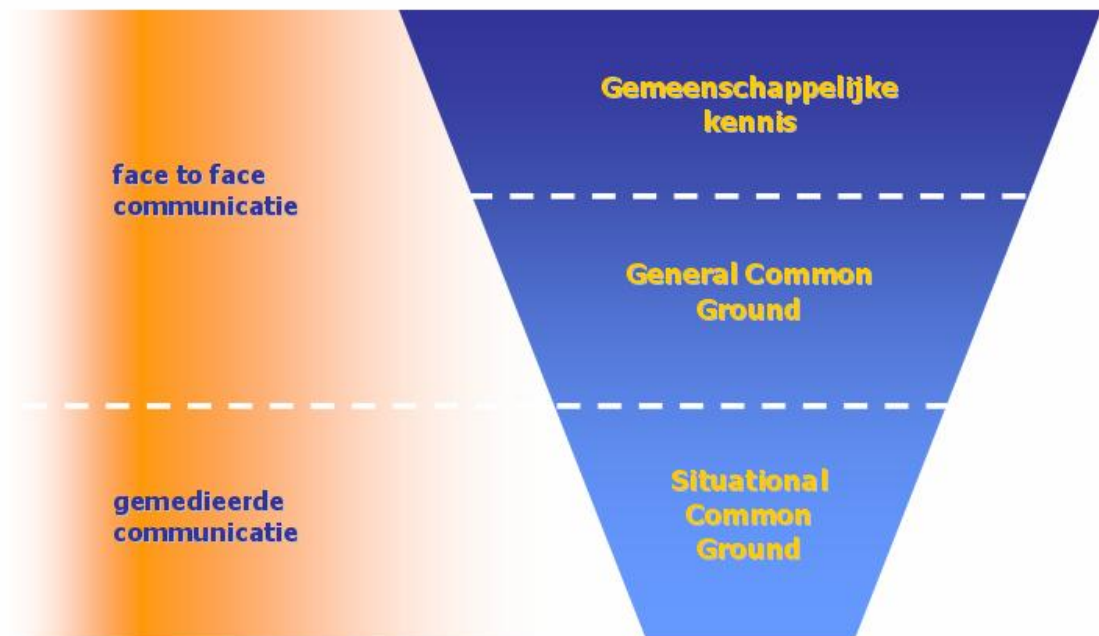
In paragraaf 2.3.2 werd beschreven wat het begrip common ground inhoudt. Daarin werd van de situatie uitgegaan dat zowel de beide gesprekspartners, als het referentieobject zich op dezelfde locatie bevonden, en dat het referentieobject voor beide personen zichtbaar diende te zijn.

Wanneer de context van een helpdeskgesprek nader bekeken wordt blijkt dat aan deze voorwaarden niet voldaan kan worden. Beide participanten bevinden zich op verschillende locaties, kunnen elkaar daardoor niet zien, en slechts één van beide ziet de monitor van de pc waar het probleem zich voordoet. Daardoor ontbreekt tijdens een helpdeskgesprek de general common ground bijna altijd. De helpdeskmedewerker kan niet zien wat de beller doet. Mogelijk voert de beller de instructies direct uit, maar het kan ook mogelijk zijn dat de beller de instructies op een blaadje schrijft en ze later zal uitvoeren. De overige oorzaken voor het ontbreken van de GCG zijn:

1. De helpdeskmedewerker ziet niet wat de beller ziet.
2. De helpdeskmedewerker kan geen plekken op het scherm aanwijzen waar de beller moet instructies moet uitvoeren.
3. De beller kan het probleem niet "laten zien" aan de helpdeskmedewerker. Hij zal een beschrijving moeten geven.

Door het ontbreken van een visueel referentiekader (monitor) tijdens een helpdeskgesprek en daarmee een general common ground, zullen beide participanten strategieën moeten toepassen om zich ervan te verzekeren dat de andere partij hetzelfde bedoelt en ook begrijpt. Beide participanten moeten dus verschillende strategieën toepassen om een situational common ground te creëren zodat ze in staat zijn het bij de cliënt bestaande probleem op te lossen. Deze situational common ground kan als een verdere toespitsing

van de begrippen gemeenschappelijke kennis en common ground worden beschouwd. Onderstaand model toont die toespitsing:



Uit bovenstaand model valt op te maken dat het begrip situational common ground een verdere toespitsing is van de begrippen gemeenschappelijke kennis (mutual knowledge) en general common ground. In deze scriptie en in het onderzoek zal het zwaartepunt voornamelijk liggen bij het begrip situational common ground en welke strategieën participanten van een helpdeskgesprek toe kunnen passen om een situational common ground te creëren.

Eén van de hoofdkenmerken van SCG is dat deze vorm van gedeelde kennis situatieafhankelijk is. Twee personen kunnen over verschillende onderwerpen gemeenschappelijke kennis bezitten, maar alleen de gemeenschappelijke kennis die zij tijdens een helpdeskgesprek creëren en toepassen om het probleem op te lossen kan als SCG-kennis getypeerd worden. Bijvoorbeeld: Wanneer twee personen samen een computerprobleem proberen op te lossen geldt alleen de kennis over computers en computerproblemen als SCG-kennis. Terwijl er tussen beide personen daarnaast ook gemeenschappelijke kennis over politiek en wiskunde kan bestaan. Situational Common Ground kan daarom het best als volgt gedefinieerd worden:

Situational Common Ground is gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis die tijdens een helpdeskgesprek door middel van strategieën gecreëerd wordt en alleen op de actuele situatie betrekking heeft.

In tegenstelling tot general common ground is in de wetenschappelijke literatuur nauwelijks informatie te vinden over situational common ground. Het begrip vertoont echter grote overeenkomsten met het begrip “shared knowledge” zoals dat door Kreckel gedefinieerd wordt. Zij definieert shared knowledge als volgt: “shared knowledge is the negotiated common knowledge based on mutual interaction used for future interaction” (Kreckel in Lee, 2003). Het onderwerp wordt in dat artikel nog verder uitgediept. Waarbij voornamelijk kenmerken als situatiegebondenheid en niet-permanent gemeenschappelijke kennis genoemd worden. Daardoor kan gesteld worden dat situational common ground gelijk staat aan de term “shared knowledge” zoals deze door Kreckel gedefinieerd wordt. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat Kreckel een begrip dat van meerdere voorwaarden afhankelijk is wel een erg ruim interpreteerbare naam geeft.

Een belangrijke factor bij het tot stand komen van situational common ground is het ontbreken van een gemeenschappelijk visueel referentiekader (bijvoorbeeld de monitor van een pc). Deze eis impliceert dat cliënt en agent zich op verschillende geografische locaties dienen te bevinden, of op zijn minst niet beiden de monitor kunnen zien. De eis die hier gesteld wordt, hoe simpel deze ook mag lijken is cruciaal voor het tot stand komen van situational common ground. Wanneer niet aan deze eis voldaan wordt is er namelijk sprake van een general common ground. Immers, de participanten kunnen zowel elkaar als de monitor zien als ze zich op dezelfde locatie bevinden. Het voorbeeld hieronder licht de praktijk van situational common ground nader toe.

Praktijkvoorbeeld situational common ground:

Persoon A en B uit het voorbeeld van common ground werken nog wel samen, maar bevinden zich op verschillende locaties. Persoon B moet weer dezelfde opdracht uitvoeren, maar moet persoon A nu hiervoor telefonisch, of moderner: per instant messaging dienst raadplegen. Wanneer persoon A in deze situatie hetzelfde antwoord zou geven als hierboven (“die knop daar!”) zou persoon B daar niet mee geholpen zijn. Persoon B heeft namelijk geen idee wat persoon A bedoelt. Het ontbreken van het scherm

waar beide personen hiervoor nog samen naar zaten te kijken is voor dit misverstand verantwoordelijk. Bovendien: Persoon A weet niet welk scherm persoon B voor zich heeft. Het geven van een oplossing kan dan resulteren in een nieuw probleem. Persoon A zal daarom op een of andere manier moeten achterhalen hoe het scherm dat persoon B voor zich heeft eruit ziet, en de benodigde instructies moeten geven om persoon B alsnog te kunnen helpen met zijn probleem

Om het ontbreken van een general common ground te compenseren zullen er door beide participanten verschillende handelingen uitgevoerd moeten worden om elkaar een beeld te geven van wat de ander ziet, en waar hij of zij mee bezig is. Deze handelingen worden vanaf hier *strategieën* genoemd. Een mogelijke strategie van beide participanten om een situational common ground te creëren is het nader specificeren van objectkenmerken. Deze stelling wordt ondersteund door het artikel van McCarthy e.a. (1991). In het betreffende artikel wordt een onderzoek van Grosz (1981) aangehaald. Daar werd een experiment uitgevoerd waarbij de interactie tussen een expert en een leek over een afstand nader onderzocht werd. Tijdens het experiment deden beide participanten extreem veel moeite om het betreffende deel van de centraal staande machine te beschrijven. In die beschrijvingen werden voornamelijk kenmerken als vorm, kleur, locatie enz. beschreven. Ondanks de grote moeite die beide participanten deden was het niet altijd mogelijk om een common ground te creëren (Grosz in McCarthy e.a. 1991). De uitkomst van dit experiment ondersteunt weer een stelling van Clark. Hij stelt dat het moeilijker is een common ground te creëren wanneer er niet aan factoren als eenzelfde geografische locatie en gemeenschappelijk visueel referentiekader voldaan kan worden. Doordat referentiele expressies een rol kunnen spelen bij een helpdeskgesprek zal in de volgende paragraaf nader op dit onderwerp worden ingegaan.

2.4 Referentie

2.4.1 Inleiding

Het tot stand komen van common ground bij een conversatie is voor een groot deel afhankelijk van referentiële expressies (Hanna e.a. 2003), of kortweg referentie. Hoe groot de invloed van referentie is op simpele handelingen in het dagelijks leven wordt aangetoond door het artikel van Lentz (2004). In het betreffende artikel wordt de brievenbus van de PTT nader bekeken. Lentz vraagt zich af waarom hij iedere keer kort twijfelt wanneer hij bij de brievenbus voor “overige bestemmingen” of “postcodes xxxx t/m yyyy” moet kiezen. Volgens de auteur wordt deze korte twijfeling veroorzaakt door het feit dat “overige bestemmingen” links op de brievenbus staat en vrijwel altijd als eerste gelezen wordt. Op dat moment kunnen de hersenen met alleen “overige bestemmingen” nog nergens aan refereren. Dit veroorzaakt de twijfel die na het lezen van het postcode interval verdwijnt. Lentz stelt in het artikel dan ook voor om de keuzemogelijkheden om te draaien. Het postcode interval aan de linkerkant en overige bestemmingen aan de rechterkant.

Refereren aan een object kan door het simpelweg aanwijzen van het object (locatie) of door middel van het omschrijven van kenmerken van een object (specificatie). Wanneer de participanten van een conversatie zich op verschillende locaties bevinden, zoals dat vrijwel altijd het geval is tijdens een helpdeskgesprek, verdwijnt de general common ground en daarmee de locatiemogelijkheden. Om een situational common ground te laten ontstaan zal de nadruk volledig op specificatie van kenmerken van een object komen te liggen. Hierdoor ontstaat vaak *overspecificatie*.

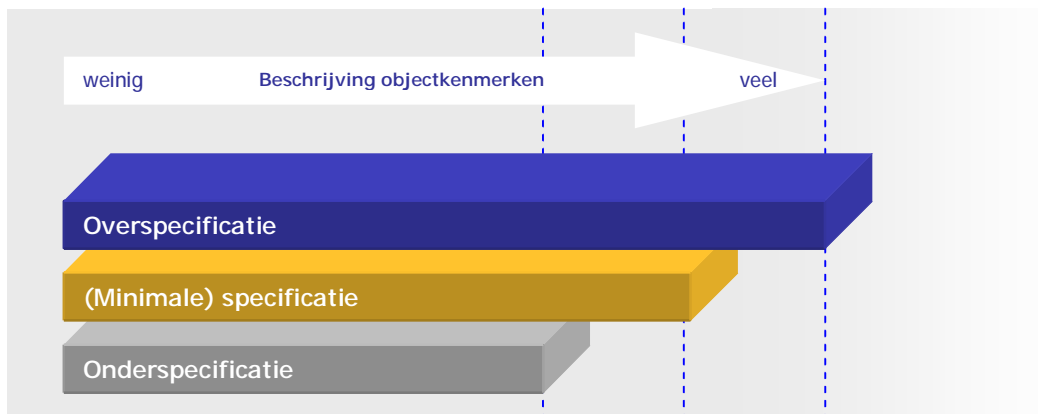
2.4.2 Overspecificatie en onderspecificatie

Bij het compenseren van een general common ground tijdens helpdeskgesprekken spelen de begrippen *overspecificatie* en *onderspecificatie* een rol. Doordat bij een helpdeskgesprek door beide partijen duidelijke omschrijvingen van zowel probleem als mogelijke oplossing gegeven dienen te worden evenals kenmerken en locaties van knoppen waarop geklikt dient te worden om het bestaande probleem succesvol op te lossen, zijn zowel overspecificatie als onderspecificatie van een probleem of instructie een mogelijke factor bij het totstandkomen van succesvolle helpdeskcommunicatie.

Arts (2004) heeft onderzoek gedaan naar de rollen van overspecificatie en onderspecificatie in instructieve teksten. Aan het onderzoeksexperiment werkten 105 proefpersonen mee. De proefpersonen kregen elk de opdracht om een instructieve tekst te schrijven over de bediening van een wekkerradio. Het onderzoek werd uitgevoerd door steeds 15 tot 20 personen te laten deelnemen aan een sessie met een bepaald scenario (totaal vier scenario's). Tijdens de verschillende sessies kregen de deelnemers een informatieboekje over o.a. de werking van de betreffende wekkerradio. Na het doorlezen van het boekje hadden de deelnemers onbeperkt de tijd om, voor een persoon die niet bekend was met de werking van de wekkerradio, een instructieve tekst te schrijven zodat deze in staat zou zijn om het alarm en de tijd op de wekkerradio in te stellen. In haar proefschrift komt Arts onder andere tot de conclusie dat de mate van belang van een instructie bepalend is voor de mate van overspecificatie. Hoe belangrijker de uit te voeren instructie, des te meer het gebruik van overspecificatie in een instructie. Bij dit onderzoek dient wel opgemerkt te worden dat de keuze van het medium (papieren handleiding) ook een mogelijke bijdrage levert aan de mate van overspecificatie. Een papieren handleiding is in zijn geheel niet interactief. Dit kenmerk zorgt ervoor dat de schrijver van de handleiding mogelijk vaker overspecificatie toepast dan tijdens een telefoongesprek of tijdens een berichtenuitwisseling op een gebruikersforum. Bij een papieren handleiding is de gebruiker namelijk niet in staat om vragen te stellen over instructies die hij niet begrijpt. Bij andere ondersteunende media is dat wel mogelijk.

Aan de hand van Arts kunnen de begrippen over- en onderspecificatie respectievelijk als volgt gedefinieerd worden: overspecificatie vindt plaats wanneer de zender van een boodschap overmatig specifiek is in het beschrijven van een bepaald object. Bij overspecificatie wordt meer informatie over een object gegeven dan noodzakelijk is voor de boodschapontvangende partij om een eenduidig beeld te vormen van het object dat beschreven wordt. Daarentegen vindt onderspecificatie plaats wanneer de zender van een boodschap te weinig informatie verstrekt over een bepaald object. Hierdoor wordt het voor de boodschapontvangende partij moeilijker of soms onmogelijk om een eenduidig beeld te vormen van het object situatie dat beschreven wordt. Onderspecificatie kan als een onvolledige beschrijving getypeerd worden. Vaak ontstaat onderspecificatie doordat de zender veronderstelt dat de ontvanger begrijpt wat hij bedoelt en wanneer dat niet het geval is, hij om verduidelijking zal vragen.

Naast onderspecificatie en overspecificatie bestaat ook het begrip *minimale specificatie*. Minimale specificatie houdt in dat een object met precies genoeg (niet meer, niet minder) kenmerken beschreven wordt zodat het van andere objecten onderscheiden kan worden. Bovengenoemde begrippen worden met onderstaande voorbeelden verduidelijkt: het eerste schema toont hoe onder- over- en minimale specificatie zich tot elkaar verhouden, de tabel daaronder geeft een praktijkvoorbeeld van de drie specificatiemogelijkheden.



Situatie:	Een beeldscherm van een pc waarop het windows bureaublad is weergegeven (Windows XP).	
Overspecificatie:	<u>Instructie:</u>	Klik op de groene startknop linksonderin het scherm
Onderspecificatie:	<u>Instructie:</u>	Klik op de knop.
Minimale specificatie:	<u>Instructie:</u>	Klik op de startknop.

Uit bovenstaand voorbeeld blijkt het verschil tussen overspecificatie en onderspecificatie. Bij overspecificatie bestaat er geen twijfel over de locatie en kleur van het doelobject (startknop). Er wordt zelfs meer informatie over de objecten verstrekt dan voor foutloze identificatie minimaal noodzakelijk is (groen, linksonderin) want Windows heeft maar één startknop. Dit is echter niet het geval bij het voorbeeld van onderspecificatie. Met de term "knop" heeft de persoon die de instructies uitvoert niet voldoende informatie ontvangen om de correcte knop foutloos te kunnen identificeren (er kunnen zich meerdere knoppen op het bureaublad bevinden). Bij minimale specificatie

tenslotte is duidelijk te zien dat er van het doelobject precies genoeg kenmerken beschreven worden om de instructie foutloos uit te voeren. De beschrijving die gegeven wordt is een unieke beschrijving. Uit dit voorbeeld blijkt dat een goede omschrijving van een situatie of instructie belangrijk is in situaties waarbij situational common ground een rol speelt.

2.4.3 Vormen van overspecificatie

Arts (2004) onderscheidt in haar proefschrift drie vormen van overspecificatie, te weten:

- à Perceptuele overspecificatie
- à Propositionele overspecificatie
- à Anaforische overspecificatie

Perceptuele overspecificatie vindt plaats wanneer de instructiegevende persoon meer uiterlijke (kleur, vorm, etc.) of locatieve (links, rechts, etc.) eigenschappen van een object beschrijft of bespreekt dan nodig is zodat de instructie-uitvoerende persoon het object op basis van die eigenschappen kan lokaliseren. Bij overspecificatie wordt voornamelijk gebruik gemaakt van perceptuele eigenschappen van het te beschrijven onderwerp, en in veel mindere mate van functionele eigenschappen (Van Der Sluis en Kraemer (2005). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat perceptuele eigenschappen beter omgevormd kunnen worden tot mentale modellen dan functionele eigenschappen, en op die manier een positieve invloed hebben op het begripvormingsproces. Een voorbeeld van perceptuele overspecificatie is:

Geen overspecificatie: [Klik op de startknop.](#)

**Perceptuele
Overspecificatie:** [Klik op de startknop linksonderin.](#)

Propositionele overspecificatie vindt veelal plaats wanneer de fysieke taakcontext van de instructeur en instructie-uitvoerende verschillen. In dergelijke situaties worden voornamelijk apparaatgerelateerde, functionele, taakgeoriënteerde en systeemgeoriënteerde objectbeschrijvingen gegeven. Deze vorm van overspecificatie vertoont veel gelijkenis met het begrip functionele overspecificatie zoals dat door Van Der Sluis en Kraemer (2005) beschreven wordt. Deze soort overspecificatie komt volgens de auteurs tevens

het minst voor. Een voorbeeld van propositionele of functionele overspecificatie is:

Geen overspecificatie: Zet de printer uit.

Functionele overspecificatie Zet het apparaat dat uw documenten en foto's afdruckt uit.

Anaforische overspecificatie vindt volgens Arts plaats wanneer de instructiegevende persoon in een fysieke taakcontext aan een object refereert. Deze referentie kan worden gezien als een externe instructiereferentie. Echter door de referentie zelf kan de volgende keer de instructie als interne referentie beschouwd worden. (doordat de instructie al eerder is voorgekomen). Dit is naar mijn mening een erg ingewikkelde definitie, daarom is een eenvoudiger definitie in deze scriptie beter bruikbaar: Anaforische overspecificatie vindt plaats wanneer een bepaald onderwerp op een later punt in een zin niet door een aanwijzend voornaamwoord (die, deze, etc.) of persoonlijk voornaamwoord (hij, zij, het, etc.) vervangen wordt, maar weer volledig opnieuw gebruikt wordt. Onderstaand voorbeeld illustreert dit:

Geen overspecificatie: Mijn computer is volledig vastgelopen, hij doet helemaal niks meer.

Anaforische Overspecificatie: Mijn computer is volledig vastgelopen, mijn computer doet helemaal niks meer.

2.5 Aanleiding tot onderzoeksvraag

2.5.1 Conclusies theoretisch kader

In de wetenschappelijke literatuur is voldoende materiaal te vinden over gedeelde kennis en common ground. In veel artikelen wordt echter steeds weer een andere definitie gegeven aan hetzelfde begrip. De definities van het begrip variëren van zeer ruim (Keysar e.a. 1998) tot meer nauwgezette definities (Clark & Marshall in Keysar e.a. 1998, Clark in Lee, 2001). Bovendien is de gekozen definitie meestal afhankelijk van de context. Hierdoor wordt het moeilijk om een eenduidige definitie te geven van het begrip common ground. Common ground wordt in de literatuur vaak gelijkgesteld aan gemeenschappelijke kennis. Hoewel beide termen betrekking hebben op hetzelfde onderwerp is het gelijkstellen van deze twee termen aan elkaar niet correct.

Voor deze scriptie heb ik daarom gekozen voor een eigen definitie aan de hand van door de literatuur genoemde definities. Deze definitie luidt: *(general) common ground is gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis, ondersteund door een wederzijds zichtbaar visueel referentiekader.* Door het ontbreken van een gemeenschappelijk visueel referentiekader (bij helpdeskgesprekken meestal de monitor) ontbreekt tijdens een helpdeskgesprek vaak de general common ground. Het ontbreken van de general common ground vormt zowel voor de agent als voor de cliënt een obstakel in de communicatie doordat er extra stappen moeten worden doorlopen om elkaar duidelijk te maken wat de actuele stand van zaken is en op welk object een handeling uitgevoerd moet worden. Deze stappen kunnen gezien worden als een poging om een situational common ground (SCG) te creëren. Het begrip situational common ground kan voor dit onderzoek het best als volgt gedefinieerd worden: *De gedeelde en wederzijds bekend geachte kennis die tijdens een helpdeskgesprek door middel van strategieën gecreëerd wordt en alleen op de actuele situatie betrekking heeft.*

Wanneer personen over afstand informatie uitwisselen over een bepaald object kan referentie daarbij een belangrijke rol spelen. Wanneer tijdens referentie meer informatie over de eigenschappen van een object gegeven wordt dan voor identificatie nodig is, spreekt men van overspecificatie. Overspecificatie kan zowel perceptueel, functioneel of propositioneel alsmede anaforsch van aard zijn. Met name perceptuele overspecificatie blijkt veel

voor te komen wanneer twee of meerdere personen de eigenschappen van een object bespreken terwijl ze elkaar niet kunnen zien. Over het begrip situational common ground is momenteel nog geen literatuur te vinden. Het begrip vertoont echter veel overeenkomsten met het begrip “shared knowledge” zoals dat door Kreckel gedefinieerd wordt (zie paragraaf 2.3.3). Omdat er op het gebied van situational common ground nog nauwelijks iets bekend is, vormt dit begrip een goed uitgangspunt voor verder onderzoek. Daarom zal in deze scriptie voornamelijk onderzocht worden welke strategieën personen kunnen toepassen om een situational common ground tot stand te brengen.

2.5.2 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag die voor dit onderzoek opgesteld is, is de volgende:

Wat zijn de voornaamste strategieën die participanten van een helpdeskgesprek toepassen om het ontbreken van een general common ground te compenseren?

Om op deze vraag een antwoord te kunnen geven dienen er een aantal helpdeskgesprekken geanalyseerd te worden. De onderzoeksmethode die voor deze scriptie wordt toegepast wordt nader toegelicht in hoofdstuk 3.

3. METHODE

3.1 Conversatieanalyse

Binnen het onderwerp helpdeskgesprekkenanalyse neemt conversatieanalyse een centrale plaats in het onderzoek in. Dit doordat aan de hand van conversatieanalyse belangrijke zwaartepunten in een gesprek goed zijn te vergelijken met andere (gelijksoortige) gesprekken. Conversatieanalyse of conversatieanalytisch onderzoek is een vorm van datagestuurde corpusanalyse die rond 1960 is ontstaan. Het gaat daarbij primair om kwalitatief onderzoek (Mazeland, 2003; Chatwin, 2004, Goodwin & Heritage, 1990). De conversatieanalyse onderzoekt interacties in natuurlijk voorkomende situaties die zonder de interventie van de onderzoeker op eenzelfde manier verlopen zouden zijn. (bijvoorbeeld telefoongesprekken). Bij een conversatieanalyse dient de data zo open mogelijk benaderd te worden. Prematuur theoretiseren wordt juist vermeden om onbevooroordeeld zicht te kunnen krijgen op de dingen die de participanten doen en hoe ze dat doen (Mazeland, 2003). De werkwijze bij een conversatieanalyse is volgens Mazeland (2003) het opnemen en het transcriberen van een gesprek. Chatwin (2004) beschrijft de procedure wat gedetailleerder dan Mazeland door de volgende stappen te noemen:

1. Identificeer het studieobject
2. Verzamel de data (opname van gesprekken)
3. Transcribeer de data
4. Analyseer de data

Het identificeren van het studieobject is al aan het begin van deze scriptie gedaan. Het studieobject is common ground in helpdeskgesprekken. De tweede stap van Chatwin spreekt voor zich. Dit zijn de opnames zoals deze eind augustus bij Amicon / Menzis zijn opgenomen. De overige stappen zijn op de volgende pagina's nader uitgewerkt.

Het opgenomen gesprek en de transcriptie vormen vervolgens samen het uitgangspunt voor de analyse. Tijdens een conversatieanalyse wordt het opgenomen gesprek vaak meerdere keren beluisterd, en specifieke fragmenten worden verder geanalyseerd. Zo'n analyse wordt ook wel een *datasessie* genoemd. Een transcriptie van een gesprek ziet er als volgt uit:

14.	C	<i>Ha'k gisteren ook al</i>
15.	A	<i>Het laatste woord wat je zei, pixmap?</i>
16.	C	<i>pixmap ja of pixMEP (.)</i>
17.	A	<i>Pee [ie iks em]</i>
18.	C	<i>[Pee ie iks em aa] (0,9) Pee [</i>
19.	A	<i>[em aa pee] (.)</i>
20.	A	<i>En in welk systeem was dat zei je?</i>
21.	C	<i>E::h in particulier (.)</i>
22.	A	<i>particulier (.) [Ooffice particulier]</i>
23.	C	<i>[()] ja office particulier ja (1,5)</i>

In de conversatieanalyse worden twee manieren van kwalitatief onderzoek onderscheiden: De singlecase studie en de collectiestudie (McHoul & Ragin in Mazeland, 2003). Bij een singlecase studie wordt een enkele conversatie uitvoerig onderzocht (zie Steehouder & Hartman, 2003). Bij een collectiestudie wordt een verzameling van conversaties onderzocht op een bepaald aspect of fenomeen. In dit afstudeerverslag zal van een collectiestudie als dataverzameling gebruik gemaakt worden.

3.2 Opname gesprekken

De gebruikte gesprekken in deze scriptie zijn opgenomen bij de interne helpdesk van Amicon / Menzis. Menzis behoort tot de top 4 van verzekeraars in Nederland. De organisatie biedt diensten en verzekeringen aan op het gebied van zorg, gezondheidsbevordering, Arbo, verzuimreductie en reïntegratie. Onderdeel van Menzis zijn de zorgverzekeraars Amicon, AnderZorg, Geové, Nederzorg, NVS, Rijnmond en het Arbo- en reïntegratiebedrijf Ardyn en Prové. De gesprekken zijn opgenomen bij de vestiging van Amicon / Menzis te Wageningen. Om de gesprekken op te nemen is gebruik gemaakt van een *call recorder* die normaal voor trainingsdoeleinden bij het callcenter gebruikt wordt. Deze recorder is in staat automatisch een telefoongesprek volledig op te nemen vanaf het begin van het gesprek. De opgenomen gesprekken kunnen vervolgens als gecodeerd MP3-bestand naar een recordable-CD geschreven worden. Via bijgeleverde software is het

mogelijk om de gesprekken op een andere plek (bijvoorbeeld een thuiscomputer) te beluisteren en volledig te decoderen. Meer informatie over dergelijke recorders en software is te vinden op www.vidicode.nl

Wanneer een medewerker van Amicon een probleem heeft met zijn computer belt hij naar de interne helpdesk. Daar probeert men het probleem vervolgens samen met de beller, of anders door op afstand toegang te krijgen tot de pc van de beller, op te lossen. Maar het komt ook regelmatig voor dat de helpdeskmedewerker het probleem bij de cliënt ter plekke op moet gaan lossen.

Na het opnemen van de gesprekken bij Amicon zijn de voor dit onderzoek bruikbare gesprekken getranscribeerd (stap 3 volgens Chatwin). Hiervoor is het programma Sony Soundforge gebruikt. Met behulp van dit programma is het mogelijk een bepaald deel van het gesprek te selecteren, (vergelijkbaar met het selecteren van tekst in een tekstverwerker) en dit continu te herhalen. Ook biedt dit programma uitgebreide mogelijkheden tot het bewerken van het gesprek, zodat gesprekken die een slechte geluidskwaliteit hebben alsnog geoptimaliseerd kunnen worden.

Het voordeel van een transcriptie boven de originele opname is dat een transcriptie niet alleen weergeeft wat er door wie gezegd wordt, maar ook wanneer iemand iets zegt en hoe. Hoewel de zojuist genoemde voordelen voor dit onderzoek niet van primair belang zijn, zijn de gesprekken toch zo volledig mogelijk getranscribeerd. Dit is gedaan om de transcripties ook voor andere onderzoeken zo bruikbaar mogelijk te maken.

Aan de hand van de transcriptie kan een analyse gemaakt worden van het helpdeskgesprek (stap 4 volgens de methode van Chatwin). In de analyse van het gesprek wordt gedetailleerd beschreven welke specifieke gebeurtenissen zich op bepaalde momenten voordoen. Op deze manier ontstaat er een verzameling van beschrijvingen van gesprekken die gebruikt kunnen worden om de resultaten van het onderzoek te beschrijven en vervolgens conclusies te trekken over de data en het onderzoek. De resultaten van dit onderzoek vindt u in hoofdstuk 4.

3.3 Onderscheidingscriteria

Om strategieën ten behoeve van situational common ground te kunnen onderscheiden zal eerst vastgesteld moeten worden aan welke criteria voldaan moet worden voordat een handeling daadwerkelijk als strategie gekenmerkt kan worden. Het criterium voor een situational common ground strategie dat in deze scriptie gehanteerd wordt is betrekkelijk eenvoudig:

Om van een SCG-strategie te kunnen spreken dient de situatie vergeleken te worden met een situatie waarin beide participanten zich op dezelfde locatie bevinden (general common ground). Wanneer een bepaalde situatie zich niet voor zou doen wanneer er sprake is van een general common ground (dus wanneer beide personen zowel elkaar als de pc zouden kunnen zien), kan men spreken van een strategie ten behoeve van het creëren van een situational common ground. De voornaamste vraag is dus:

Zou een dergelijke situatie zich ook hebben voorgedaan als beide personen samen achter dezelfde pc zouden zitten?

3.4 Voorbeeldanalyse

Hieronder volgt de analyse van een deel van een helpdeskgesprek. De volledige transcriptie is terug te vinden in de bijlagen.

Fragment gesprek 23-08-05, 11:29

3.	A	<i>Hoi, heb jij nog steeds (.) entee op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)</i>
4.	C	<i>.hh</i>
5.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog entee op je peecee hebt</i>
6.		<i>(1,2) (telefoonsignaal op achtergrond)</i>
7.	A	<i>fijn he? (.)</i>
8.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>
9.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>
10.	C	<i>Jah?</i>
11.	A	<i>kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm</i>

12.	C	<i>Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)</i>
13.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>
14.		<i>(1,4)</i>
15.	A	<i>Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..</i>
16.	C	<i>Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje</i>
17.	A	<i>[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh</i>
18.	C	<i>[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes En dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s</i>
19.	A	<i>[Jajaa]</i>
20.	C	<i>een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden</i>
21.	A	<i>Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)</i>
22.	C	<i>Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh</i>
23.	A	<i>nee gewoon! dat zie je overal in je scherm</i>
24.		<i>(1,0)</i>
25.	A	<i>Maakt niet uit waar je in zit (2,7)</i>
26.	C	<i>Hjaa?</i>
27.	A	<i>heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)</i>
28.	C	<i>Ik heb een e::h grijs eh scherm waar eh ook mijn start op staat</i>
29.	A	<i>.ghh Dankjewel, weet ik genoeg!</i>

De agent wil weten welke Windows versie de cliënt op haar laptop heeft. Aanvankelijk begint hij met wat volgens Arts (2004) een anaforische onderspecificatie is in regel 3 (*heb jij nog steeds entee op je laptop*). Dit kan als een anaforische onderspecificatie getypeerd worden omdat de agent met “entee” het type besturingssysteem bedoelt (MS Windows NT). Hij heeft de volledige naam echter niet eerder in de conversatie gebruikt. Na deze eerste vraag past hij direct overspecificatie toe door naar de kleur van de startknop te vragen. Dit kan als overspecificatie gekenmerkt worden doordat alleen de term “startknop” al een minimale specificatie is (unieke beschrijving). Er is namelijk maar één startknop in het beeldscherm.

Het op eigen initiatief anders verwoorden van een vraag (zoals dat in regel 3 gebeurt) heet in de conversatieanalyse een *zelfgeïnitieerde repair* (Mazeland, 2003). Het initiatief om de vraag anders te verwoorden ligt namelijk bij de agent. Dit gebeurt zonder een verzoek of teken van onbegrip van de cliënt. De startknop wordt vervolgens het referentieprobleem en daardoor onderwerp voor de rest van de conversatie.

Ondanks de overspecificatie blijkt dat de cliënt de agent totaal niet begrijpt. In regel 8 geeft ze uitgebreide informatie over haar laptop, terwijl dit niet terzake doet. Waarschijnlijk doet de cliënt dit om de agent van zoveel mogelijk informatie te voorzien in de hoop dat de benodigde informatie erbij

zit. Na wederom een overspecificatie van de agent (11, uitgelokt door regel 8) begrijpt de cliënt de initiële vraag van de agent nog steeds niet. In regel 12 specificeert de cliënt het type monitor (flatscreen) dat ze heeft. De agent probeert daarop in regel 13 de samenhang te behouden en stapt ook over op de term flatscreen. In regel 15 wil de agent verifiëren of de cliënt de vraag uit regel 13 begrepen heeft. De cliënt antwoordt daarop dat ze de vraag niet begrepen heeft (16).

Uit de reactie van de cliënt in regels 18 en 20 blijkt waardoor het referentieprobleem m.b.t. de startknop ontstaat. De agent refereert aan het beeld dat door Windows getoond wordt, en de cliënt beschrijft haar totale monitor. Een dergelijk referentieprobleem had zich niet voorgedaan tijdens een face-to-face communicatie en kan daarom worden toegeschreven aan het ontbreken van een general common ground. De agent doet in dit fragment overduidelijk diverse pogingen om het gebrek aan GCG te compenseren (overspecificatie, herhalingen), maar door het verschil in expertise tussen beide personen lukt dit (bijna) niet. Pas in laat in het gesprek, na een nieuwe perceptuele specificatie van de agent (regel 27) begrijpt de cliënt de vraag, en geeft het gewenste antwoord. Het gesprek kan dan ook direct afgesloten worden. Uit onderstaande analysetabel blijkt dat het ondanks veelvuldig gebruik van overspecificatie niet altijd lukt om het gebrek aan GCG te compenseren.

Analyse gesprek 23-08-05, 11:29

3.	A	<i>Hoi, heb jij nog steeds (.) entee op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)</i>	Vraag1, zelfgeïnitieerde repair, perceptuele overspecificatie1
4.	C	<i>.hh</i>	Pauze
5.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog entee op je peecce hebt</i>	Herhaling vraag1
6.		<i>(1,2) (telefoonsignaal op achtergrond)</i>	Pauze
7.	A	<i>fijn he? (.)</i>	Continuering beurt
8.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwarte .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>	Overmatige informatieverstrekking, voortkomend uit onbegrip vraag1
9.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>	Correctiepoging1
10.	C	<i>Jah?</i>	Minimale respons / onbegrip
11.	A	<i>Kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm</i>	Herhaling perceptuele overspecificatie1
12.	C	<i>Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)</i>	Specificatie1 monitor
13.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>	Perceptuele overspecificatie2

14.		(1,4)	pauze
15.	A	Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..	Vraag2
16.	C	Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje	Antwoord vraag2
17.	A	[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh	Perceptuele overspecificatie3
18.	C	[Heb ik eeuh van die vijf van die e:h knopjes En dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s	Specificatie2 monitor
19.	A	[Jajaa]	Minimale respons
20.	C	een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden	Perceptuele overspecificatie monitorknop
21.	A	Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)	Correctie poging2
22.	C	Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh	Onbegrip / hardopdenken
23.	A	nee gewoon! dat zie je overal in je scherm	Correctie & specificatie
24.		(1,0)	pauze
25.	A	Maakt niet uit waar je in zit (2,7)	Toelichting specificatie
26.	C	Hjaa?	Onbegrip
27.	A	heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)	Vraag3
28.	C	Ik heb een e::h grijze scherm waar eh ook mijn start op staat	Antwoord vraag3
29.	A	.ghh Dankjewel weet ik genoeg!	Bevestiging antwoord

4. RESULTATEN

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen delen van transcripties gebruikt worden om stellingen kracht bij te zetten. De volledige transcripties, alsmede de volledige analyses van de transcripties zijn in de bijlagen opgenomen.

Uit de analyses van de transcripties blijkt dat er een aantal duidelijk onderscheidbare common ground problemen ontstaan. Om die problemen op te lossen worden er door de participanten van een helpdeskgesprek een aantal verschillende strategieën toegepast om een situational common ground te creëren en zo het ontbreken van een general common ground te compenseren. In dit hoofdstuk zullen deze problemen en strategieën verder behandeld en nader toegelicht worden.

4.2 Common ground problemen

Het gebrek aan een visueel referentiekader stelt de participanten van een helpdeskgesprek voor een aantal verschillende problemen, deze problemen zijn in de volgende categorieën op te delen:

- à *Referentieproblemen*: de participanten kunnen bepaalde objecten niet aanwijzen zoals ze normaliter in een face to face situatie zouden doen, dus moeten ze die omschrijven (specificeren).

Voorbeeld:

13.	A	<i>Hmnee 'k krijg d'r ook geen verbinding meer mee (0,8) Hja:a druk maar op de knop</i>
14.	C	<i>Op welke knop moe'k drukken?</i>
15.	A	<i>Van de:eh pc (.) 't kan zijn mja</i>

à **"Status"-problemen:** De agent kan niet zien wat de cliënt ziet, daardoor ontbreekt het hem aan statuskennis. Die kennis is nodig om de diagnose te stellen, om de beginsituatie van acties te bepalen en de resultaten van acties te weten te komen.

Voorbeeld:

52.	A	<i>Ja 'k weet even de volgorde schermen niet uit m'n hoofd (.)</i>
53.	C	<i>Hmhm</i>
54.		<i>(0,5)</i>
55.	C	<i>.fhh ja je krijg eerst dan gewoon dat eh dat logo g'woon van ibm (1,1) ev'n kijk'n (.) dat is nu weg .hh (0,4) ja nou begint 'r indaad iets te gebeuren moe'k zeggen (9,2)</i>
56.	A	<i>blauw scherm? (.)</i>
57.	C	<i>.ghh nee 'n eh zwart scherm .ghh (.) d'r staat hier daar staat ook eh copyright negenennegentig tweeduizendtwee staat hierop (3,0)</i>
58.	A	<i>oké maar dat maar dat had je net ook</i>

à **Actieproblemen:** Doordat de participanten zich op verschillende locaties bevinden, weten ze niet van elkaar wat ze aan het doen zijn.

Voorbeeld:

149.	C	<i>.ghh ik heb nu eh nog steeds die laatste zin eh van eh start send komma () (4,3)</i>
150.	A	<i>E:::h staat er nu nog die locaties op je beeldscherm?</i>
151.	C	<i>Hjah jah (.)</i>
152.	A	<i>En je hebt één enTER gedaan?</i>
153.	C	<i>Hjah (0,9)</i>

Bovengenoemde problemen kunnen als common ground problemen gekenmerkt worden omdat dergelijke problemen zich niet zouden voordoen wanneer beide personen samen achter dezelfde pc zouden zitten. Om deze problemen op te lossen zullen zowel cliënt als agent gebruik moeten maken van een strategieën om het gebrek aan general common ground te compenseren. Deze worden in de volgende paragraaf besproken.

4.3 SCG strategieën

4.2.1 Inleiding

De verschillende strategieën die de participanten van een helpdeskgesprek kunnen toepassen om het ontbreken van een GCG te compenseren zijn op te delen in de volgende categorieën:

- à Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen
- à Strategieën om de status van een scherm te leren kennen
- à Strategieën om acties te “controleren”

Deze strategieën zullen in de volgende paragrafen nader toegelicht worden.

4.2.2 Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen

Om een referentieprobleem op te lossen maken de participanten vaak gebruik van overgespecificeerde uitdrukkingen om objecten te benoemen. Dit kan zowel door de agent als door de cliënt geïnitieerd worden. Tevens kan dit spontaan, als repair of op verzoek van de andere partij gedaan worden.

Overspecificatie is het verstrekken van meer informatie dan strikt noodzakelijk is om een object te identificeren (zie ook paragraaf 2.4.2). Doordat tijdens een overspecificatie meerdere eigenschappen of kenmerken van een object beschreven worden is dit een bruikbare strategie wanneer het ontbreken van een general common ground gecompenseerd dient te worden. De persoon die de overspecificatie geeft kan immers niet zien wat de andere persoon ziet, maar de andere persoon wordt zo wel de keuze uit meerdere kenmerken aangeboden. Dit vergroot de kans op succesvolle identificatie.

Uit de transcripties blijkt dat algemene overspecificatie dan ook regelmatig toegepast wordt om het gebrek aan GCG te compenseren. Arts (2004) stelt in haar proefschrift dat perceptuele overspecificatie het meest voorkomend is. De analyses lijken deze bewering te ondersteunen. Propositionele en anaforische overspecificatie komen duidelijk minder voor dan perceptuele overspecificatie.

Een eerste voorbeeld van overspecificatie als SCG-strategie is onderstaand fragment. De agent vraagt de cliënt om een plek op het beeldscherm te lokaliseren (systeemvak).

Dit doet hij door een perceptuele overspecificatie (23). De tijd staat namelijk rechtsonderin het beeldscherm. (in principe is het mogelijk dat de windows-taakbalk op een andere plek op het scherm staat, maar dit komt zeer zelden voor, daarom wordt hier uitgegaan van een standaard windows-bureaublad.)

Fragment gesprek 23-08-05, 13:21

23.	A	<i>Staat er rechts onderin he? naast de tijd (1,8)</i>
24.	C	<i>Hja</i>
25.	A	<i>Eeeh staat daar 'n 'n 'n e:h 'n een pijltje naar links? (2,8)</i>
26.	C	<i>Nee? (0,9)</i>

Het nader specificeren van de locatie van een object kan als een SCG-strategie gekenmerkt worden omdat een dergelijke situatie zich niet had voorgedaan wanneer de agent naast de cliënt zou staan (face-to-face communicatie). Bovenstaand fragment is een voorbeeld van een door de cliënt geïnitieerde overspecificatie. Een overspecificatie kan echter ook door de agent zelf geïnitieerd worden. Dit gebeurt dan veelal als een zelfgeïnitieerde repair. Onderstaand fragment is daar een voorbeeld van.

Fragment gesprek 23-08-05, 11:29

30.	A	<i>Hoi, heb jij nog steeds (.) entee op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)</i>
31.	C	<i>.hh</i>
32.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog entee op je peecce hebt</i>
33.		<i>(1,2) (telefoonsignaal op achtergrond)</i>
34.	A	<i>fijn he? (.)</i>
35.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>
36.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>
37.	C	<i>Jah?</i>
38.	A	<i>kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm</i>
39.	C	<i>Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)</i>
40.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>
41.		<i>(1,4)</i>
42.	A	<i>Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..</i>
43.	C	<i>Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje</i>
44.	A	<i>[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh</i>
45.	C	<i>[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes En dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s</i>
46.	A	<i>[Jajaa]</i>

47.	C	<i>een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden</i>
48.	A	<i>Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)</i>
49.	C	<i>Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh</i>
50.	A	<i>nee gewoon! dat zie je overal in je scherm</i>
51.		<i>(1,0)</i>
52.	A	<i>Maakt niet uit waar je in zit (2,7)</i>
53.	C	<i>Hjaa?</i>
54.	A	<i>heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)</i>
55.	C	<i>Ik heb een e:::h grijs eh scherm waar eh ook mijn start op staat</i>
56.	A	<i>.ghh Dankjewel, weet ik genoeg!</i>

De agent wil weten welke Windows versie de cliënt op haar laptop heeft. Aanvankelijk begint hij met wat volgens Arts (2004) een anaforische onderspecificatie is in regel 3 (*heb jij nog steeds entee op je laptop*). Dit kan als een anaforische onderspecificatie getypeerd worden omdat de agent met “entee” het type besturingssysteem bedoelt (MS Windows NT). Hij heeft de volledige naam echter niet eerder in de conversatie gebruikt. Na deze eerste vraag past hij direct overspecificatie toe door naar de kleur van de startknop te vragen. Dit kan als overspecificatie gekenmerkt worden doordat alleen de term “startknop” al een minimale specificatie is (unieke beschrijving). Er is namelijk maar één startknop in het beeldscherm.

Het op eigen initiatief anders verwoorden van een vraag (zoals dat in regel 3 gebeurt) heet in de conversatieanalyse een *zelfgeïnitieerde repair* (Mazeland, 2003). Het initiatief om de vraag anders te verwoorden ligt namelijk bij de agent. Dit gebeurt zonder een verzoek of teken van onbegrip van de cliënt. De startknop wordt vervolgens het referentieprobleem en daardoor onderwerp voor de rest van de conversatie.

Ondanks de overspecificatie blijkt dat de cliënt de agent totaal niet begrijpt. In regel 8 geeft ze uitgebreide informatie over haar laptop, terwijl dit niet terzake doet. Waarschijnlijk doet de cliënt dit om de agent van zoveel mogelijk informatie te voorzien in de hoop dat de benodigde informatie erbij zit. Na wederom een overspecificatie van de agent (11, uitgelokt door regel 8) begrijpt de cliënt de initiële vraag van de agent nog steeds niet. In regel 12 specificeert de cliënt het type monitor (flatscreen) dat ze heeft. De agent probeert daarop in regel 13 de samenhang te behouden en stapt ook over op de term flatscreen. In regel 15 wil de agent verifiëren of de cliënt de vraag uit regel 13 begrepen heeft. De cliënt antwoordt daarop dat ze de vraag niet begrepen heeft (16).

Uit de reactie van de cliënt in regels 18 en 20 blijkt waardoor het referentieprobleem m.b.t. de startknop ontstaat. De agent refereert aan het

beeld dat door Windows getoond wordt, en de cliënt beschrijft haar totale monitor. Een dergelijk referentieprobleem had zich niet voorgedaan tijdens een face-to-face communicatie en kan daarom worden toegeschreven aan het ontbreken van een general common ground. De agent doet in dit fragment overduidelijk diverse pogingen om het gebrek aan GCG te compenseren (overspecificatie, herhalingen), maar door het verschil in expertise tussen beide personen lukt dit (bijna) niet. Pas in laat in het gesprek, na een nieuwe perceptuele specificatie van de agent (regel 27) begrijpt de cliënt de vraag, en geeft het gewenste antwoord. Het gesprek kan dan ook direct afgesloten worden. Uit onderstaande analysetabel blijkt dat het ondanks veelvuldig gebruik van overspecificatie niet altijd lukt om het gebrek aan GCG te compenseren.

Analyse gesprek 23-08-05, 11:29

30.	A	<i>Hoi, heb jij nog steeds (.) entee op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)</i>	Vraag1, zelfgeïnitieerde repair, perceptuele overspecificatie1
31.	C	<i>.hh</i>	Pauze
32.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog entee op je peecce hebt</i>	Herhaling vraag1
33.		<i>(1,2) (telefoonsignaal op achtergrond)</i>	Pauze
34.	A	<i>fijn he? (.)</i>	Continuering beurt
35.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>	Overmatige informatieverstrekking, voortkomend uit onbegrip vraag1
36.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>	Correctiepoging1
37.	C	<i>Jah?</i>	Minimale respons / onbegrip
38.	A	<i>Kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm</i>	Herhaling perceptuele overspecificatie1
39.	C	<i>Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)</i>	Specificatie1 monitor
40.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>	Perceptuele overspecificatie2
41.		<i>(1,4)</i>	pauze
42.	A	<i>Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..</i>	Vraag2
43.	C	<i>Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje</i>	Antwoord vraag2
44.	A	<i>[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh</i>	Perceptuele overspecificatie3
45.	C	<i>[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes En dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s</i>	Specificatie2 monitor
46.	A	<i>[Jajaa]</i>	Minimale respons
47.	C	<i>een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden</i>	Perceptuele overspecificatie monitorknop

48.	A	<i>Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)</i>	Correctie poging2
49.	C	<i>Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh</i>	Onbegrip / hardopdenken
50.	A	<i>nee gewoon! dat zie je overal in je scherm</i>	Correctie & specificatie
51.		<i>(1,0)</i>	pauze
52.	A	<i>Maakt niet uit waar je in zit (2,7)</i>	Toelichting specificatie
53.	C	<i>Hjaa?</i>	Onbegrip
54.	A	<i>heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)</i>	Vraag3
55.	C	<i>Ik heb een e:::h grijze scherm waar eh ook mijn start op staat</i>	Antwoord vraag3
56.	A	<i>.ghh Dankjewel weet ik genoeg!</i>	Bevestiging antwoord

Het specifiek vragen naar het uiterlijk van bepaalde objecten kan worden gekenmerkt als SCG-strategie omdat dit in een face-to-face situatie niet was voorgekomen. Daarnaast is het ook nog mogelijk dat de cliënt na een zelfgeïnitieerde overspecificatie alsnog een verzoek doet tot nadere specificatie. Het onderstaande fragment geeft dit duidelijk weer:

Fragment gesprek 24-08-05, 15:50

52.	A	<i>HJA! (0,5) E:hm (2,5) eh heb jij ja dah kan'k ook nie zien maar heb jij een nal? een een scherm waar al je applicaties in staan? (3,1)</i>
53.	C	<i>Hoe kan'k dat zien? (1,2)</i>
54.	A	<i>E:::h dat zit in je sche\ dat scherm moet je krijgen als j:e (0,5) als j:e (.) e:h de laptop hebt opgestart</i>

Tenslotte nog een ander fragment met een algemene overspecificatie:

Fragment gesprek 24-08-05 09:15

19.	C	<i>Want hij staat nu op e:::h zeuve minuten dertien (.)</i>
20.	A	<i>Maar loopt de eh zie je wel ehm een een balkje staan dat wat wat verloopt? (0,4)</i>
21.	C	<i>Hnee 't tis g'woon een rode balk die je ziet (.) met nul procent vijfentwintig procent tot honderd en daar beweegt verder niks in</i>
22.	A	<i>Oh oke (1,3)</i>
23.	A	<i>E:::hm (3,3) naja dan moe'k dan maar effe naar boven komen</i>

De cliënt en agent hebben het in bovenstaand fragment over een installatieproces dat mogelijk is vastgelopen. De cliënt geeft aan op welk punt het installatieproces zich bevindt. Uit de tegenvraag van de agent blijkt dat hij behoefte heeft aan meer informatie. Hierna geeft de cliënt een perceptuele overspecificatie van het beeld op het scherm. Deze overspecificatie is voldoende voor de agent om een conclusie te trekken, en hij besluit dan ook even langs te komen.

Een andere onderscheidbare (deel)strategie om referentieproblemen op te lossen vindt plaats wanneer de agent specifieke informatie over een uit te voeren handeling geeft. Deze deelstrategie wordt vanaf hier actiespecificatie genoemd. Actiespecificatie wordt vrijwel altijd door de agent geïnitieerd. Dit komt doordat de agent meestal de partij is die de instructies geeft aan de cliënt, en niet andersom⁴. Omdat deze variant goed te onderscheiden is, is deze opgenomen als SCG-strategie. Bij deze strategie valt op dat het doel zelden expliciet genoemd wordt. Onderstaande fragmenten vallen daarom onder actiespecificatie.

Fragment gesprek 23-08-05, 09:45

52.	A	<i>Oh misschien hebben zie die wel v(.)ernieuwd inderdaad als je onder help kijkt en dan helemaal onderaan info (0,5)</i>
53.	C	<i>Wacht eve hoor (0,4) .ghh want zo kan 't er dus inderdaad wel .ghhh (0,5) .hh help en info</i>
54.	A	<i>Dan zie bovenaan dat schermpje microsoft word (0,8) en dan een jaartal staan</i>
55.	C	<i>Zevenennegentig</i>
56.	A	<i>Aah nee zevenennegentig dan hebben ze niks met jullie gedaan (0,6)</i>

In bovenstaand fragment wil de agent weten welke versie van office de cliënt gebruikt. Om hier achter te komen geeft hij in regel 52 een actiespecificatie. Hij had kunnen vragen: "welke versie van office gebruik jij?" Maar hij doet dit niet. De cliënt maakt in regel 53 gebruik van hardopdenken, een andere strategie om het gebrek aan RCG te compenseren. Via hardopdenken laat de cliënt aan de agent de voortgang van de handeling weten. Over deze strategie is meer te lezen in paragraaf 4.2.5. In regel 54 geeft de agent een algemene perceptuele overspecificatie. De cliënt kan dan ook direct het antwoord op de vraag van de agent geven in regel 55. Een ander voorbeeld van actiespecificatie is te vinden in het volgende fragment:

Fragment gesprek 24-08-05, 11:31

37.	A	<i>Dan moet je even de controoltoets aan de linkerkant en de alttoets aan de linkerkant ingedrukt houden (.)</i>
38.	C	<i>Hjaa (2,5)</i>
39.	A	<i>Totdat er 'n schermpje komt (1,8) met iets moe'je dus ingedrukt houwe [blij]ve houwe</i>
40.	C	<i>[hmhm]</i>

⁴ Alleen in het gesprek van 23-08-05, 13:51 doet de situatie zich voor dat de agent de persoon is die geholpen moet worden in plaats van andersom. In deze conversatie komt echter geen actiespecificatie voor.

Ook in het fragment op de vorige pagina geeft de agent niet duidelijk aan wat het doel van de actie is, maar hij beschrijft wel gedetailleerd wat de handelingen zijn die de cliënt moet uitvoeren. In regel 37 geeft de agent een actiespecificatie. De cliënt antwoordt in regel 38 met een minimale respons als teken dat ze de instructie heeft begrepen. De agent vervolgt daarop zijn verhaal. In regel 39 geeft hij een perceptuele onderspecificatie, maar voegt tevens nog een extra instructie toe. De cliënt reageert wederom met een minimale respons in regel 40.

4.2.3 Strategieën voor de oplossing van "status"-problemen

Doordat cliënt en agent zich op verschillende locaties bevinden tijdens een helpdeskgesprek kan de agent de betreffende computer en het probleem niet zien. Met andere woorden: de agent kan de status van de "probleemcomputer" niet zien. Daarom zal er eerst een beschrijving gegeven moeten worden van het probleem voordat de diagnose gesteld kan worden en er aan een oplossing gewerkt kan worden. Deze, soms uitgebreide, verstrekking van informatie wordt in deze scriptie verder als situatiespecificatie aangeduid.

Een aantal voorbeeldfragmenten waarin een situatiespecificatie als SCG-strategie voorkomt zijn hieronder weergegeven.

Fragment gesprek 23-08-05, 09:05

35.	C	<i>Ho wach evn internet explorer cannot download familiedag e:h (0,8) to do intr::a/ to form intranet (0,6) The internet was not (0,8) ABle to open this internet site (.) nouja (.) dat krijg je dan en de wie\ [()]</i>
-----	---	--

De cliënt leest het bericht hierboven letterlijk voor. Wanneer dit probleem zich in een face-to-face situatie had voorgedaan, was het niet nodig geweest om een dergelijke overspecificatie te geven, en had de cliënt dat zeer waarschijnlijk niet gedaan. Een situatiespecificatie zoals hierboven wordt voornamelijk gegeven doordat de cliënt beseft dat de agent de foutmelding niet kan zien. Eenzelfde soort specificatie komt voor in het volgende fragment:

Fragment gesprek 24-08-05, 14:17

12.	A	<i>gaat 't toch nog fout dan weten we dat 't aan je pc ligt</i>
13.	C	<i>Hja .h ik eh krijg nu de melding van problem has been detected and windows has been shutdown to prevent damage to your computer (0,4) Heel blauw scherm met eh .gh een hoop tekst cijfertjes dingetjes (1,4)</i>
14.	A	<i>Hja (0,4) nou zal 'k effe 'm opnieuw inrichten anders</i>
15.	C	<i>Hja als je zou\ kun je van afstand?</i>

Een situatiespecificatie kan ook voorkomen terwijl het totaal niet de bedoeling is een situatiespecificatie te geven. Het volgende fragment toont dat:

Fragment gesprek 23-08-05, 11:29 (I)

5.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog entee op je pecee hebt</i>
6.		<i>(1,2)</i>
7.	A	<i>fijn he? (.)</i>
8.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>
9.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>

Bovenstaand fragment is een goed voorbeeld van het ontbreken van een RCG. De agent wil weten welke Windows versie de cliënt op haar pc heeft (regel 5). De cliënt begrijpt de vraag totaal niet. Dit blijkt uit haar reactie in regel 8 ze geeft namelijk een situatiespecificatie (wat voor pc ze heeft). Dit doet er echter totaal niet toe. Desondanks kan dit toch als een SCG-strategie gezien worden. De cliënt weet dat de agent haar pc niet kan zien, en zelf snapt ze de vraag niet. Daarom geeft ze de agent maar zoveel mogelijk informatie in de hoop dat het goede antwoord er bij zit.

Het is ook mogelijk dat een situatiespecificatie door een referentieprobleem ontstaat. Onderstaand fragment (uit hetzelfde gesprek) is daar een voorbeeld van:

Fragment gesprek 23-08-05, 11:29 (II)

13.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>
14.		<i>(1,4)</i>
15.	A	<i>Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..</i>
16.	C	<i>Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje</i>
17.	A	<i>[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh</i>
18.	C	<i>[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes en dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s</i>

19.	A	[Jajaa]
20.	C	<i>een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden</i>
21.	A	<i>Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)</i>

Het onderwerp van gesprek is hier nog steeds hetzelfde als in vorig voorbeeld. Het referentieprobleem dat hier ontstaat is dat de agent verwijst naar het "virtuele" scherm (het beeld dat door de pc gegenereerd wordt). De cliënt heeft het echter over haar totale monitor. Dit blijkt uit wat de cliënt in regel 18 zegt. De cliënt geeft hier een specificatie van haar monitor. Ze gaat in regel 20 verder met deze specificatie. De agent snapt nu ook dat ze haar monitor zit te beschrijven. Hij probeert haar namelijk te corrigeren in regel 21.

De situatiespecificatie is een SCG-strategie die meestal door de cliënt en vaak vroeg in het gesprek geïnitieerd wordt. De reden hiervoor is dat de cliënt beseft dat de agent het probleem niet kan zien. Daarom probeert de cliënt zoveel mogelijk informatie te geven over het probleem om zo een compleet mogelijk beeld voor de agent te creëren. De volgende twee fragmenten zijn daar voorbeelden van:

Fragment gesprek 24-08-05, 15:50

1.	A	<i>...diensten met [naam] (.)</i>
2.	C	<i>Hoi [naam], [naam]</i>
3.	A	<i>Hoi</i>
4.	C	<i>Ho:i ik heb een vraagje (.) .ghh e::hm ik p\ ik heb eh op mijn eh laptop twee eh printers eh staan en die'k kan selecteren</i>
5.	A	<i>Ja</i>
6.	C	<i>een daarvan is e:h de WAG pee en nul vierenzeven\ is een kleurenprinter .fhh e::hm (0,4) alleen dan krijg ik niks ui\ uitgeprint hij print gewoon niet en nou e:hm heb ik dat schermpje voor me .ghh en dan geeft ie bij status geeft ie aan (.fhh) bezig met afdrukken drie documenten in wachtrij. Terwijl ik vandaag nog geen opdracht heb gegeven op die nul vierenzeventig d'r kom ook niks uit want ik heb gister .ghh die zullen nog wel van gisteren zijn want ik heb gisteren een paar keer een opdracht gegeven maar 't komt 'r nooit uit op die printer (0,7) ergens klopt iets niet (0,8)</i>
7.	A	<i>Hah heb je heb je intranet nie gelezen dan? (0,6)</i>
8.	C	<i>IntraNET?</i>
9.	A	<i>Ja?</i>
10.	C	<i>Naa dat lees ik niet helemaal eh meer elke keer hoezo?</i>
11.	A	<i>dat we terug gaan naar pen en papier? (0,4)</i>
12.	C	<i>Huh? (0,7)</i>
13.	A	<i>dat we terug gaan naar pen en papier?</i>
14.	C	<i>HAHAHAHAHAA! [</i>

15.	A	() [lezen?
16.	C	.Hneehehee () HAHAHAAA of we moeten inkleuren HAHAHAAA
17.	A	Nee ik ben eh even bezig even die printer die nul vierenzeventig bij mij d'r op te zetten kan 'k even kijken naar 't ding

Na de opening van het gesprek (regels 1-3) begint de cliënt in regel 4 met een algemene situatiespecificatie. Na een minimale respons van de agent gaat de cliënt in regel 6 van start met de verdere specificatie van de situatie. Dat de agent dankzij deze verdere specificatie voldoende informatie heeft valt indirect uit de daaropvolgende regels op te maken. De agent begint in regel 7 met een tegenvraag die uiteindelijk tot een grap leidt (regel 13). Wanneer de agent de specificatie niet begrepen zou hebben, of onvoldoende informatie zou hebben ontvangen, zou hij zeer waarschijnlijk een andere reactie dan een aanzet tot een grap hebben gegeven. Nadat de grap gemaakt is blijkt dat de agent het probleem inderdaad snapt. In regel 17 deelt hij de cliënt mee dat hij de printer op zijn eigen pc aan het installeren is, zodat hij kan zien of hij hetzelfde probleem ervaart.

Fragment gesprek 23-08-05, 15:11

1.	A	Datacom en diensten met [naam]
2.	C	.ghh hallo [naam] met [naam]
3.	A	Hoi
4.	C	.ghh [naam] euh in mijn eh laptop heb ik die zo ingeschaald dat het dat beeld wat ik heb euh ondanks het feit .ghh dat ik met de muis heen en weer vlieg .ghh e:h niet veranderd maar op de terminal .ghh scrollt dat beeld eigenlijk heel ra\ eh weg .ghhh kan het zijn dat ik op mij::j laptop op d'een of andere manier niet goed ingesteld heb of dat er een toets is waarmee ik dat voorkom? (.) Ja eh 'k weet niet precies hoe 'k 't zeggen moet maar .ghh als ik met de muis na\ van links naar rechts gaat dan eh gaat ook 't beeld mee (3,4)
5.	A	Hmja dan moet je 'm op de een of andere manier het beeld wat kleiner eh stellen (0,5)
6.	C	beeld kleiner stellen
7.	A	Hja e:h (1,0) 'kweenie of ik dat (1,1) op afstand () even kijken hoor (0,5) wat is je nummertje ook alweer? (3,4)

Ook in dit fragment begint de cliënt direct na de opening met een uitgebreide beschrijving van het probleem dat hij ervaart. Door de zeer uitgebreide beschrijving kan dit zelfs als een overspecificatie van situatie gekenmerkt worden. Ook het ontbreken van een RCG komt hier duidelijk naar voren. Het probleem zou in een face-to-face situatie niet op een zo uitgebreide wijze beschreven zijn. Dat de strategie werkt blijkt uit regel 5. Direct na de overspecificatie van situatie reageert de agent met een

oplossing. Hoewel de oplossing nog onduidelijk is voor de cliënt (onderspecificatie) blijkt wel dat de agent de beschrijving heeft begrepen.

Uit beide fragmenten blijkt dat de cliënt zeer snel na de opening van het gesprek een uitgebreide beschrijving geeft van het probleem dat zich voordoet. Door deze uitgebreide beschrijving kan de agent snel een conclusie trekken over het probleem en beslissen wat de beste oplossing is.

Naast situatiespecificatie kunnen beide participanten ook een bevestigingsverzoek als SCG-strategie gebruiken om statusproblemen het hoofd te kunnen bieden.

Bij een bevestigingsbezoek doet een partij een stelling, en vraagt daarbij de andere partij om bevestiging. Deze stelling gaat meestal over een bepaald gedeelte van het beeldscherm. Een bevestigingsverzoek kan als een SCG-strategie gekenmerkt worden omdat dit soort verzoeken in een face-to-face situatie vrijwel niet voorkomt. Deze verzoeken ontstaan door een gebrek aan GCG. Hierdoor moeten de participanten bijelkaar verificatie vragen voor bepaalde handelingen en stappen. Hieronder volgen een paar fragmenten met voorbeelden van bevestigingsverzoeken als SCG-strategie.

Fragment gesprek 24-08-05, 11:31

138.	A	<i>Enschede moe'je dan kiezen één enter of twee bel één</i>
139.	C	<i>.ghh nee, dah kan ik dah eh kan ik nie (.) .ghh en als ik 'm nu bevoorbeeld een eh een slag () één voor aanloggen (1,7)</i>
140.	A	<i>nee maar 't staat vrij ver naar links of niet? (1,0)</i>
141.	C	<i>Ja 't staat vrij ver naar links en d [an</i>
142.	A	<i>[ja valt die één die valt net buit\ d\ Enschede staat bovenaan?</i>
143.	C	<i>.gh jah</i>
144.	A	<i>dan is 't een één en dan enter (1,3)</i>
145.	C	<i>Hja:m (1,5)</i>
146.	A	<i>E:::n dan komt ie met 'n rijtje types (.) zeg maar (0,9) eh een rijtje getallen onder mekaar (1,2)</i>
147.	C	<i>Hmnee heb ik nog niet (0,5)</i>
148.	A	<i>Wat zie je nu dan?</i>
149.	C	<i>.ghh ik heb nu eh nog steeds die laatste zin eh van eh start send komma () (4,3)</i>
150.	A	<i>E:::h staat er nu nog die locaties op je beeldscherm?</i>
151.	C	<i>Hjah jah (.)</i>
152.	A	<i>En je hebt één enTER gedaan?</i>
153.	C	<i>Hjah (0,9)</i>

De cliënt stelt in regel 139 een vraag aan de agent over een bepaalde handeling die ze uit moet voeren. In regel 140 reageert de agent met een bevestigingsverzoek. Hij wil weten of een bepaalde boodschap zich aan de linkerkant van het scherm bevindt. De agent kan dit zelf niet zien, dus daarom moet hij bevestiging bij de cliënt zoeken. In regel 148 doet zich een soortgelijke situatie voor. De agent vraagt daar letterlijk aan de cliënt om hetgeen dat ze ziet te beschrijven. Dit is wederom kenmerkend voor een gebrek aan GCG omdat dit in een face-to-face situatie niet zou zijn voorgevallen. De cliënt geeft de beschrijving waar de agent om vroeg dan ook in de direct daarop volgende beurt. Hierna doet de agent wederom een bevestigingsverzoek om het gebrek aan GCG te compenseren. In regel 150 vraagt hij of de cliënt nog locaties op haar beeldscherm ziet. De cliënt antwoordt bevestigend in de daarop volgende beurt. In dit fragment blijkt het bevestigingsverzoek goed te werken als SCG-strategie. Onderstaande analysetabel toont dat ook aan. Na ieder bevestigingsverzoek komt er direct een bevestiging van de cliënt. Hierop kan de agent een nieuw bevestigingsverzoek doen.

Analyse gesprek 24-08-05, 11:31

138.	A	<i>Enschede moe'je dan kiezen één enter of twee bel één</i>	Instructie1
139.	C	<i>.ghh nee, dah kan ik dah eh kan ik nie (.) .ghh en als ik 'm nu bevoorbeeld een eh een slag () één voor aanloggen (1,7)</i>	Antwoord op instructie1
140.	A	<i>nee maar 't staat vrij ver naar links of niet? (1,0)</i>	Bevestigingsverzoek1
141.	C	<i>Ja 't staat vrij ver naar links en d [an</i>	Bevestiging1
142.	A	<i>[ja valt die één die valt net buit\ d\ Enschede staat bovenaan?</i>	Bevestigingsverzoek2
143.	C	<i>.gh jah</i>	Bevestiging2
144.	A	<i>dan is 't een één en dan enter (1,3)</i>	Instructie
145.	C	<i>Hja:m (1,5)</i>	Minimale respons
146.	A	<i>E::n dan komt ie met 'n rijtje types (.) zeg maar (0,9) eh een rijtje getallen onder mekaar (1,2)</i>	Minimale specificatie
147.	C	<i>Hmnee heb ik nog niet (0,5)</i>	Ontkenning
148.	A	<i>Wat zie je nu dan?</i>	Beschrijvingsverzoek1
149.	C	<i>.ghh ik heb nu eh nog steeds die laatste zin eh van eh start send komma () (4,3)</i>	Beschrijving1
150.	A	<i>E:::h staat er nu nog die locaties op je beeldscherm?</i>	Bevestigingsverzoek3
151.	C	<i>Hjah jah (.)</i>	Bevestiging3
152.	A	<i>En je hebt één enTER gedaan?</i>	Bevestigingsverzoek4
153.	C	<i>Hjah (0,9)</i>	Bevestiging4

Een ander voorbeeld is hieronder weergegeven:

Fragment gesprek 24-08-05, 14:17

47.	C	<i>Oke nou hij vraagt nog nergens om hij is wel .ghh inderdaad geeft hij nu een scherm .ghh die ik niet ken (1,1) please wait (4,4) Even kijken 'k heb nou weer een heel blauw scherm (.) hij doet vanalles leuk! Haha (3,4)</i>
48.	A	<i>Blauw scherm met en e::h balkje?</i>
49.	C	<i>Ejah die die loopt nu hij 's nu van groen[loop\</i>
50.	A	<i>[da\ dan is tie aan de gang</i>
51.	C	<i>Oke hij loopt nu langzaam van groen naar rood. [] of andersom. van rood naar groen haha</i>
52.	A	<i>[ok\]</i>

De cliënt past in regel 47 hardopdenken als strategie toe (zie ook paragraaf 4.2.5). In diezelfde regel geeft ze een perceptuele minimale specificatie. De agent wil hier meer over weten, en doet daarom in regel 48 een bevestigingsverzoek. De cliënt reageert in regel 49 met een bevestiging en een perceptuele overspecificatie. De agent onderbreekt haar in regel 50 met de bevestiging dat het installatieproces begonnen is. De cliënt reageert in regel 51 wederom met een perceptuele overspecificatie gevolgd door een zelfgeïnitieerde repair. De agent geeft door middel van een minimale respons in regel 52 aan dat hij de beschrijving begrepen heeft. Een laatste voorbeeld van een beschrijvings- of bevestigingsverzoek is te vinden in onderstaand fragment:

Fragment gesprek 25-08-05, 08:29

4.	C	<i>E::h mijn muis die eh doet heel vervelend .ghh zou'k eventueel een anderen kunnen komen halen? heb je daar nog wat liggen? (0,3)</i>
5.	A	<i>Ja is 't 'n (.) muis me\ 'n lampie? (.)</i>
6.	C	<i>Nee. (1,2)</i>
7.	A	<i>Me\ 'n balletje</i>
8.	C	<i>Me\ 'n balletje ja en 'k wor helemaal gek van' (0,8)</i>
9.	A	<i>Zijn de wieltes een beetje vies van binnen?</i>
10.	C	<i>Ja ik heb 'm al open gehad (.) maar (.) hij blijft 't zo vreemd doen .ghh zal'k effe met 'm naar beneden komen? (1,5)</i>

In bovenstaand fragment probeert de agent te achterhalen wat voor type muis de cliënt heeft. Hij stelt de vraag niet direct ("heb je een optische of analoge muis?") maar via perceptuele eigenschappen van de muis. De agent vraagt de cliënt dus om bevestiging. Hoewel hij de bevestiging niet krijgt, is het antwoord voldoende om het type muis vast te stellen.

4.2.4 Strategieën om acties te “controleren”

Naast strategieën om referentieproblemen op te lossen en strategieën om statusproblemen op te lossen kunnen de participanten van een helpdeskgesprek ook strategieën om acties te controleren toepassen. Dit controleren kan op twee manieren geïnterpreteerd worden:

- à Controle in de zin van verificatie
- à Controle in de zin van het proces beheersbaar en overzichtelijk houden.

Controle in de zin van verificatie is een strategie om statusproblemen op te lossen (zie paragraaf 4.2.3). De controlevorm die bij deze strategie bedoeld wordt is controle in de vorm van procesbeheersing. Deze controle kan op twee manieren gerealiseerd worden, namelijk:

- à Door hardopdenken en werken
- à Door het probleem in kleine stappen aan te pakken

Uit de transcripties blijkt dat ook hardopdenken of hardopwerken als SCG-strategie kan worden toegepast. Bij deze strategie laat de persoon die de beurt heeft voortdurend weten waar hij mee bezig is op de pc, en wat hij ziet. Op deze manier ontstaat bij de andere persoon een duidelijker beeld van de actuele situatie bij de persoon die de beurt heeft. Uit de transcripties blijkt dat dit een strategie is die zowel door agent als cliënt kan worden toegepast.

Fragment gesprek 23-08-05, 09:05

82.	C	<i>Nou wach even (0,4) Ik kan gewoon locked eh workstation doen of nie? (.)</i>
83.	A	<i>Nee. escape</i>
84.	C	<i>Oh sorry (0,8) Ohja escape .ghh eeehm oeh nou krijg ik een refresh krijg ik al want dat ene is alweer weg een ogenblikje hoor (3,3) Eve weer AAnklikken</i>
85.		<i>(4,1)</i>
86.	C	<i>Huh nou krij'k weer wat File\ file\ do\ download da's weer wat anders? .ghh close this diaalog box when download .ghh comPLEted? 's dat zo? (1,4)</i>
87.	A	<i>Hja dan probeer je 'n documentje te openen ofzo?</i>
88.	C	<i>Ja (.) Cancel? maar doen? (0,7) Ja dah andere kan'k ook nie want alleen can [cel is eeh]</i>
89.	A	<i>[meeeeeeuuuh] ss\ en dan kom je d'r uiteindelijk kom je niet in dat document of [wel?]</i>
90.	C	<i>[Nee,] kom d'r nie in en dan refresh [en dah kan ook nie maar dan komt 't ook nie]</i>
91.	A	<i>[Hookee nee dan heb ik] eerder gehad van [naam]</i>

De hardopdenkstrategie wordt in bovenstaand fragment door de cliënt toegepast in regels 84, 86, 88 en 90. In regel 82 wil de cliënt door middel van een onderspecificatie van handeling weten of ze haar pc weer kan vergrendelen. De agent heeft ondanks het ontbreken van een GCG genoeg aan de ondergespecificeerde vraag. Hij geeft namelijk het antwoord in de daaropvolgende beurt. Vanaf dat moment gaat de cliënt hardopdenken en hardopwerken toepassen om de agent te laten weten waar ze mee bezig is. Hoewel hardopwerken ook wel gebruikt wordt wanneer er wel een GCG bestaat, wordt het in dit gesprek in een dermate hoeveelheid toegepast dat het als SCG-strategie gekwalificeerd kan worden. De hardopdenkstrategie hoeft echter niet alleen vanuit de cliënt geïnitieerd te worden. Dat blijkt uit het volgende fragment. Daar moet overigens wel bij opgemerkt worden dat de rollen van agent en cliënt omgewisseld zijn. De cliënt probeert de agent te helpen in plaats van andersom.

Fragment gesprek 23-08-05, 13:51

20.	A	<i>Hja (3,8) oh nou oke dan moe'k effe verder zoeken (1,1) oke (1,0) ken 't al'maal nie vinde he? (0,8)</i>
21.	C	<i>Je hebt die server nodig he? (0,6)</i>
22.	A	<i>Njaa ik zit wel op die server maar</i>
23.	C	<i>Da\ dat is die wag ef nul twee neem [ik</i>
24.	A	<i>[nouja maar dan zit ik helemaal eeh bovenaan (0,9) Oh ook een directory dave O::HJA dotnet ehj:a (0,6) e:::h o:::h wach effe wach effe en aa vijf verder (0,8) bije:h eh (.)</i>
25.	C	<i>dotnet dotnet alleen dan geschreve met hoofdletter dee hoofdletter en (0,7)</i>
26.	A	<i>H:aja en dan absolute beginner</i>
27.	C	<i>precies!</i>
28.	A	<i>H::ejep .hh hebbes! (.)</i>

In het gesprek waar bovenstaand fragment afkomstig uit is, zou de agent een bepaalde directory voor de cliënt op cd branden. De agent kan de directory echter niet vinden, en schakelt daarom de hulp van de cliënt in. De hardopdenkstrategie wordt door de agent toegepast in regel 24. Daar laat hij aan de cliënt weten in welke directory hij inmiddels aan het zoeken is. De cliënt kan weer inhaken op deze informatie van de agent. Hij geeft in regel 25 een perceptuele overspecificatie. Hierop reageert de agent met een andere directorynaam (regel 26). Deze naam wordt door de cliënt als correct bevestigd. Hiermee is het probleem dat de agent had opgelost. Hoewel de rollen in dit fragment min of meer omgewisseld waren is het niet ondenkbaar dat een dergelijke situatie zich ook voordoet terwijl de agent de helpende

partij is. Een ander gesprek waar de hardopdenkstrategie wordt toegepast, is het gesprek waar onderstaand fragment afkomstig uit is.

Fragment gesprek 24-08-05, 11:31 (1)

52.	A	<i>Ja 'k weet even de volgorde schermen niet uit m'n hoofd (.)</i>
53.	C	<i>Hmhm</i>
54.		<i>(0,5)</i>
55.	C	<i>.fhh ja je krijg eerst dan gewoon dat eh dat logo g'woon van ibm (1,1) ev'n kijk'n (.) dat is nu weg .hh (0,4) ja nou begint 'r indaad iets te gebeuren moe'k zeggen (9,2)</i>
56.	A	<i>blauw scherm? (.)</i>
57.	C	<i>.ghh nee 'n eh zwart scherm .ghh (.) d'r staat hier daar staat ook eh copyright negenennegentig tweeduizendtwee staat hierop (3,0)</i>
58.	A	<i>oké maar dat maar dat had je net ook</i>

In regel 52 geeft de agent duidelijk aan dat hij niet de volgorde van schermen uit zijn hoofd weet (hij kan de klant niet zonder problemen op afstand door het installatieproces leiden) Dit is een duidelijk teken van het gebrek aan GCG. Tijdens een face-to-face situatie zou een dergelijk probleem niet relevant zijn. De cliënt reageert met een minimale respons in regel 53 als teken dat ze de agent begrepen heeft. Na een korte pauze begint de cliënt met de hardopdenkstrategie. Ze beschrijft wat ze ziet terwijl ze het installatieproces doorloopt. De agent stelt een tegenvraag in regel 56. Hierop reageert de cliënt met een perceptuele overspecificatie. Een paar regels later laat de transcriptie de volgende informatie-uitwisseling zien:

63.	C	<i>.ghh ja hij gaat nou kieze:::n dan staat er bij no operation system found</i>
64.	A	<i>Hmhm</i>
65.	C	<i>.ghh en dan (.) even kijken nou d'ie weer iets is ie weer bezig met iets</i>
66.	A	<i>Oke hij loopt wel door dus</i>
67.	C	<i>Hij loopt nu wel door ja</i>

Hieruit blijkt dat de cliënt de hardopdenkstrategie doorzet. De beschrijvingen die zij tijdens het installatieproces doet helpen de agent om uiteindelijk alsnog op afstand een conclusie te kunnen trekken over de voortgang van het installatieproces. Het is de cliënt dus gelukt om via de hardopdenkstrategie het gebrek aan GCG te compenseren. Een heel eind verder in hetzelfde gesprek komt dezelfde strategie nog een keer voor:

Fragment gesprek 24-08-05, 11:31 (II)

153.	A	<i>En je hebt één enTER gedaan?</i>
154.	C	<i>Hjah (0,9)</i>
155.	A	<i>Wil je nog 'n keer op enter drukken? (1,1)</i>
156.	C	<i>één even kijken (3,1) nee .h (1,4) kan ik dat votg\ vol even kijken (2,0) nee want dan krijg ik inderdaad gewoon eh 'k heb weer opnieuw geprobeerd (1,3) en krijg 'k g'woon 'tzelfde scherm weer te zien (0,6) één (0,8) enter (0,6) nee (1,1) alleen t'enter nee ik krijg dat scherm houden</i>
157.	A	<i>Maa:r hij doet nog op ei\ hij doet wel iets hij verspringt wel iets ofzo eh?</i>
158.	C	<i>.gh ja hij verspringt wel iets maar dan krijg tie hetzelfde scherm weer</i>

Na het verzoek van de agent in regel 155, past de cliënt in regel 156 opnieuw de hardopdenkstrategie toe om de agent van de actuele stand van zaken op de hoogte te houden. Vervolgens past de agent zelf een andere strategie toe, hij doet een bevestigingsverzoek aan de cliënt (zie paragraaf 4.2.4) om zo nog extra informatie te krijgen. De cliënt geeft direct een bevestiging in de daaropvolgende beurt.

Een andere strategie die de participanten kunnen toepassen om acties te controleren en het gebrek aan GCG te compenseren is de stappenstrategie. Wanneer deze strategie wordt toegepast, wordt dat meestal door de agent gedaan. Hij probeert dan via kleinere deelvragen en deelopdrachten samen met de cliënt bij het uiteindelijke doel uit te komen. Dat doel kan de oplossing van het probleem zijn, of het achterhalen van een oorzaak van het probleem. Kenmerkend is in ieder geval het patroon met korte vragen en directe antwoorden dat elkaar in een snel tempo opvolgt. Wanneer het om handelingen gaat bestaat het patroon uit korte instructies en korte responsen. Onderstaand fragment is een voorbeeld van een stappenstrategie bedoeld om een oorzaak te achterhalen.

Fragment gesprek 23-08-05, 13:21

23.	A	<i>Staat er rechts onderin he? naast de tijd (1,8)</i>
24.	C	<i>Hja</i>
25.	A	<i>Eeh staat daar 'n 'n 'n e:h 'n een pijltje naar links? (2,8)</i>
26.	C	<i>Nee? (0,9)</i>
27.	A	<i>Zie je daar wat icoontjes staan dan? (0,4)</i>
28.	C	<i>Ik zie wel icoontjes staan ja (0,4)</i>
29.	A	<i>En gelijk naast de tijd is dat een eeh pc met een monitor? (.)</i>
30.	C	<i>Hnee hier staat eerst zo'n eeh zo'n schermpje met zo'n v d'r tussen (0,8)</i>
31.	A	<i>Oke en eh heb je ook zo'n pc met een monitor?</i>
32.	C	<i>Ja. (0,5)</i>
33.	A	<i>Als je daar op gaat staan wat e::h..</i>

34.	C	<i>Winzip. (1,0)</i>
35.	A	<i>Nee, da's iets anders, da's een ander teken</i>
36.	C	<i>Oh. (0,6) Nouja voor de rest eeh staat er weinig (.)</i>
37.	A	<i>Oke (0,7) Nee dan kan'k je ook niet overnemen (0,7) E:::hm (2,4)</i>
38.	C	<i>Naja kijk 'k zie inderdaad bij de buurvrouw wel eentje staan ja (.)</i>

In bovenstaand fragment wil de agent weten of hij de pc van de cliënt op afstand over kan nemen. Hij stelt de vraag niet direct, maar via een aantal deelvragen in stappen. Regels 23-26 is de eerste stap. Daarna vormen regels 27-28 de tweede stap. Stap drie wordt gevormd door regels 29-30, enz. Uiteindelijk komt de agent na de mededeling van de cliënt in regel 36 dat er verder weinig staat in regel 37 zelf tot de conclusie dat hij de pc niet op afstand kan overnemen. Hoewel de agent het probleem nu niet kan oplossen is de strategie om de informatie te achterhalen geslaagd. De agent weet nu wat hij te weten wilde komen.

Wanneer een dergelijke situatie zich in een face-to-face context had afgespeeld had de agent met één blik op het scherm kunnen zien of het icoontje waar hij naar zocht zich op het scherm bevond (Tijdens een face-to-face situatie is het overigens nutteloos om een pc op afstand over te nemen, maar dit terzijde). Omdat een dergelijke informatie-uitwisseling niet zou hebben plaatsgevonden in een face-to-face situatie, kan dit als een SCG-strategie gekenmerkt worden. Onderstaande analysetabel laat zien dat de stappen elkaar snel opvolgen en op deze manier relatief snel tot een conclusie gekomen kan worden. Dankzij de korte duidelijke vragen van de agent kan de cliënt vrijwel altijd in de daaropvolgende beurt een antwoord geven.

Analyse gesprek 23-08-05, 13:21

23.	A	<i>Staat er rechts onderin he? naast de tijd (1,8)</i>	Deelvraag1 (perc. overspec)
24.	C	<i>Hja</i>	Minimale respons
25.	A	<i>Eeh staat daar 'n 'n 'n e:h 'n een pijltje naar links? (2,8)</i>	Vervolg deelvraag1
26.	C	<i>Nee? (0,9)</i>	Antwoord deelvraag1
27.	A	<i>Zie je daar wat icoontjes staan dan? (0,4)</i>	Deelvraag2
28.	C	<i>Ik zie wel icoontjes staan ja (0,4)</i>	Antwoord deelvraag2
29.	A	<i>En gelijk naast de tijd is dat een eeh pc met een monitor? (.)</i>	Deelvraag3
30.	C	<i>Hnee hier staat eerst zo'n eeh zo'n schermpje met zo'n v d'r tussen (0,8)</i>	Antwoord deelvraag3
31.	A	<i>Oke en eh heb je ook zo'n pc met een monitor?</i>	Deelvraag4
32.	C	<i>Ja. (0,5)</i>	Antwoord deelvraag4
33.	A	<i>Als je daar op gaat staan wat e::h..</i>	Deelvraag5
34.	C	<i>Winzip. (1,0)</i>	Antwoord deelvraag5

35.	A	<i>Nee, da's iets anders, da's een ander teken</i>	Afwijzing
36.	C	<i>Oh. (0,6) Nouja voor de rest eeh staat er weinig (.)</i>	Restbeschrijving
37.	A	<i>Oke (0,7) Nee dan kan'k je ook niet overnemen (0,7) E:::hm (2,4)</i>	Conclusie
38.	C	<i>Naja kijk 'k zie inderdaad bij de buurvrouw wel eentje staan ja (.)</i>	Toevoeging

De stappenstrategie wordt niet alleen in bovenstaand fragment, maar in meerdere gesprekken toegepast om een probleem op te lossen. Wanneer voor de stappenstrategie gekozen wordt, gebeurt dit in alle fragmenten op initiatief van de agent. Op de volgende pagina is nog een fragment weergegeven. Ook in dit fragment ligt het initiatief voor het toepassen van de strategie bij de agent.

Fragment gesprek 24-08-05, 15:50

76.	A	<i>Ja ok dan moe'we via settings doen is ook goed maak ook nie uit</i>
77.	C	<i>PRINTERS (.) ja en dan zie'k die nul vierenzeventig staan</i>
78.	A	<i>Ja, gooi die maar weg g'woon d'rop gaan staan en dan delete (0,5)</i>
79.	C	<i>.fhh (2,0) Are you sure. yes. (0,5) Ja hij's weg (0,5)</i>
80.	A	<i>Oke (.) da:n e\ add printer (3,8)</i>
81.	C	<i>Hja (.) next</i>
82.	A	<i>next (.) ja</i>
83.		<i>(1,1)</i>
84.	A	<i>Next (0,5)</i>
85.	C	<i>Networ\</i>
86.	A	<i>e::h network printer [()</i>
87.	C	<i>[Jah (0,9)</i>
88.	A	<i>E::h browse for pr\ printer (0,7)</i>
89.	C	<i>Eeh wach ev'n hoor ehm (.) .fhh hij geeft aan ehm if you\ .ghh do y\ eeh what do you want to know? type the printer name or click to browse (.)</i>
90.	A	<i>Ja klik maar (1,3)</i>
91.	C	<i>Or click to browse maar browse (0,9) heb ik nie (0,7)</i>
92.	A	<i>E:h maar iets van next ofzo? (.)</i>
93.	C	<i>Hm? (.) Next ja (.)</i>
94.	A	<i>Doe die maar (0,9)</i>
95.	C	<i>Hja (1,3)</i>
96.	A	<i>Dan krijg je een schermj:eh waar je moet kiezen voor netware [()</i>
97.	C	<i>[shared printers</i>
98.	C	<i>En dan komt 'r een hele lijstje (2,0)</i>
99.	A	<i>Hja en wat zie je nog meer? (1,5)</i>
100.	C	<i>Shared printers dan krijg je microsoft windows en amicon tap iks gee aa pee dot informatisering keizerwijk loods .ghh werkgroep workgroup netware (0.3) w\ netwerk (.)</i>
101.	A	<i>Hja die moe'je effe aanklikke (.)</i>
102.	C	<i>Dan next (0,6)</i>

103.	A	<i>Nee (1,0)</i>
104.	C	<i>Hm? (.)</i>
105.	A	<i>Nee even dubbelklikken dan</i>
106.		<i>(0,9)</i>
107.	A	<i>Als ie niets doet (0,3) dan klapt 'r iets open als 't goed is (0,7)</i>
108.	C	<i>Ja krijg'k netware servers en novell directory services (.)</i>
109.	A	<i>Ja novell directory services (.)</i>
110.	C	<i>dubbelklik?</i>
111.	A	<i>Jah</i>
112.	C	<i>En amicon tree en da [n</i>
113.	A	<i>[amicon tree dubbelklik</i>
114.	C	<i>Jah (.)</i>
115.	A	<i>Am::i amicon dubbelklik (0,4)</i>
116.	C	<i>OU? (0,7) O U?</i>
117.	A	<i>ja oo uu (.) hjah (0,6) dan oo uu es wag (.)</i>
118.	C	<i>HO! (1,6) maar dan kan'k nie dubbelklikken (1,6)</i>
119.	A	<i>Tuurlijk we:l</i>
120.		<i>(1,6)</i>
121.	A	<i>Wat gebeurt er als je oo es amicon dubbelklikt? (1,6)</i>
122.	C	<i>oo es amicon? (0,5)</i>
123.	A	<i>Hjah (0,5)</i>
124.	C	<i>Dan krijg 'k eh .ghh oo es ardin oo es end oo es from (0,6) oo (0,6) oo es wag? (0,3)</i>
125.	A	<i>Hja (1,0)</i>
126.	C	<i>Hja (0,8) Die heb [ik</i>
127.	A	<i>[Da:::n naar beneden naar printers (2,8)</i>
128.	C	<i>Oo es printers?</i>
129.	A	<i>Ja (0,6)</i>
130.	C	<i>Kies ja .ghh</i>
131.	A	<i>jaha en dan moet je naar beneden naar de wag pee er nul vierenzeventig (1,1)</i>
132.	C	<i>Hja (.) en dan?</i>
133.	A	<i>next die moe'j even aanklikken dan next (1,1)</i>
134.	C	<i>Documents waiting zegt ie drie</i>
135.		<i>(0,9)</i>
136.	C	<i>next?</i>
137.	A	<i>ja doe maar (0,6)</i>
138.	C	<i>Do you want .ghh your window based programs to use this printer as a default printer no? (.)</i>
139.	A	<i>H:::jes! (0,6)</i>
140.	C	<i>HE?</i>
141.	A	<i>J::a da's de kleurenprinter? (0,6)</i>
142.	C	<i>Heu mog ies\ mog nie als standaard .ghh (.)</i>
143.	A	<i>Okee nee dan\ dan niet</i>
144.	C	<i>Dan no</i>
145.	A	<i>No</i>
146.	C	<i>next (0,6)</i>

147.	A	<i>Hja (1,4)</i>
148.	C	<i>en dan finish (0,6)</i>

De cliënt uit bovenstaand fragment heeft een probleem met het afdrukken van documenten. Zijn standaardprinter geeft voortdurend de melding dat er nog drie documenten in de wachtrij staan. Daarom besluit de agent om de cliënt de printer opnieuw te laten installeren. Het fragment begint wanneer het herinstallatieproces gaat beginnen. Dit fragment zal in verband met de grootte niet even volledig als andere fragmenten besproken worden. Dat is ook niet nodig. Uit het fragment blijkt overduidelijk dat de agent de stappenstrategie toepast. Dit keer niet om extra informatie te verkrijgen maar om de cliënt door een handeling heen te helpen. Het gehele herinstallatieproces wordt stap voor stap doorlopen, waarbij de cliënt regelmatig terugkoppeling geeft aan de agent. Op het moment dat de agent de terugkoppeling van een bepaalde stap heeft, geeft de agent een nieuwe stap (instructie). Hieronder volgt een kort fragment met een cyclus die zich eigenlijk door het hele fragment steeds herhaalt.

89.	C	<i>Eeh wach ev'n hoor ehm (.) .fhh hij geeft aan ehm if you\ .ghh do y\ eeh what do you want to know? type the printer name or click to browse (.)</i>
90.	A	<i>Ja klik maar (1,3)</i>
91.	C	<i>Or click to browse maar browse (0,9) heb ik nie (0,7)</i>
92.	A	<i>E:h maar iets van next ofzo? (.)</i>
93.	C	<i>Hm? (.) Next ja (.)</i>
94.	A	<i>Doe die maar (0,9)</i>
95.	C	<i>Hja (1,3)</i>

In regel 89 stelt de cliënt een vraag aan de agent. De agent geeft een instructie als antwoord. Daarna doet de cliënt in regel 91 een beschrijving van wat hij ziet. De agent geeft wederom een korte instructie. Deze instructie wordt door de cliënt begrepen en teruggekoppeld. Een dergelijk patroon van instructie, eventueel beschrijving of tegenvraag en terugkoppeling herhaalt zich door de rest van het fragment heen.

5. CONCLUSIES

Wanneer twee personen samen op afstand een computergelateerd probleem proberen op te lossen, krijgen ze vrijwel altijd te maken met het ontbreken van een common ground. De voornaamste oorzaak hiervoor is het ontbreken van een gemeenschappelijk visueel referentiekader. Deze vorm van common ground kreeg in deze scriptie de term *general common ground* (GCG).

Om het gebrek aan GCG te compenseren moeten de participanten van een helpdeskgesprek een aantal strategieën toepassen om zo een tijdelijke of *situational common ground* (SCG) te creëren.

Op dit moment is er nog zeer weinig bekend over mogelijke strategieën en werkwijzen die in dergelijke situaties door betreffende personen worden toegepast. Dit onderzoek tracht daar enige verandering in te brengen.

5.1 Conclusies SCG-strategieën

In paragraaf 2.5.2 heb ik de volgende onderzoeksvraag gesteld:

Wat zijn de voornaamste strategieën die participanten van een helpdesk toepassen om het ontbreken van een general common ground te compenseren?

Om het gebrek aan GCG te compenseren zullen de participanten van een helpdeskgesprek (cliënt en agent) een aantal strategieën moeten toepassen. Met behulp van die strategieën trachten zij een *situational common ground* (SCG) te creëren, of op zijn minst het gebrek aan general common ground te minimaliseren.

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat zowel cliënt als agent een aantal strategieën kan toepassen om het gebrek aan GCG te compenseren. Die SCG-strategieën zijn in de volgende categorieën op te delen:

- à Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen
- à Strategieën om de status van een scherm te leren kennen
- à Strategieën om acties te "controleren"

Strategieën voor de oplossing van referentieproblemen zijn op te delen in twee deelstrategieën, namelijk:

- à *Algemene overspecificatie*
- à *Actiespecificatie*

Deze strategieën kenmerken zich voornamelijk door specificatie en overspecificatie (paragraaf 2.4.2 & 4.2.1) van objectkenmerken. Overspecificatie is het verstrekken van meer informatie dan strikt noodzakelijk is om een object te identificeren. Doordat tijdens een overspecificatie meerdere eigenschappen of kenmerken van een object beschreven worden is dit een bruikbare strategie wanneer het ontbreken van een general common ground gecompenseerd dient te worden. De specificaties die bij deze strategie gegeven worden zijn meestal lokaliserend van aard, maar ook andere objectkenmerken als kleur en pictogrambeschrijvingen worden toegepast om het gebrek aan GCG te compenseren. Specificatie of overspecificatie kan door beide participanten zowel spontaan, als zelfgeïnitieerde repair of op verzoek van de andere partij plaatsvinden.

Naast de “algemene” referentiestrategie kan ook actiespecificatie als referentiestrategie aangemerkt worden. Actiespecificatie (paragraaf 4.2.2) ontstaat wanneer een agent de uit te voeren handeling gaat beschrijven. Actiespecificatie wordt vrijwel altijd door de agent geïnitieerd. Dit komt doordat de agent meestal de partij is die de instructies geeft aan de cliënt, en niet andersom.

Strategieën om de status van een scherm te leren kennen zijn op te delen in de volgende twee deelstrategieën:

- à *Situatiespecificatie*
- à *Beschrijvings- en bevestigingsverzoeken*

Situatiespecificaties (paragraaf 4.2.3) ontstaan wanneer een cliënt informatie over het probleem of de situatie geeft. Soms geeft de cliënt meer informatie dan de agent nodig heeft om een correcte diagnose te stellen. Een situatiespecificatie wordt meestal vanuit de cliënt geïnitieerd. De cliënt is namelijk de partij die het probleem moet omschrijven aan de agent.

Naast situatiespecificatie om statusproblemen op te lossen kunnen beide participanten ook een bevestigingsverzoek als SCG-strategie gebruiken. Bij een bevestigingsbezoek doet een partij een stelling, en vraagt daarbij de

andere partij om bevestiging. Deze stelling gaat meestal over een bepaald gedeelte van het beeldscherm. Een bevestigingsverzoek kan als een SCG-strategie gekenmerkt worden omdat dit soort verzoeken in een face-to-face situatie vrijwel niet voorkomt. Deze verzoeken ontstaan door een gebrek aan GCG. Hierdoor moeten de participanten bij elkaar verificatie vragen voor bepaalde handelingen en stappen.

De participanten van een helpdeskgesprek kunnen tevens een tweetal strategieën toepassen om acties te controleren: deze strategieën zijn:

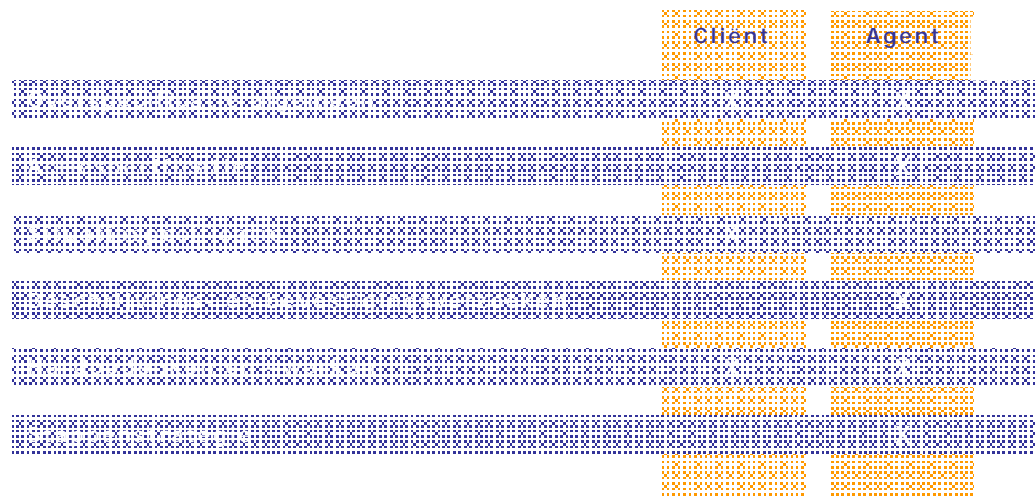
- à Hardopdenken / hardopwerken
- à Stappenstrategie

Wanneer hardopdenken of hardopwerken (paragraaf 4.2.4) als SCG-strategie wordt toegepast laat de persoon die de beurt heeft voortdurend weten waar hij mee bezig is op de pc, en wat hij ziet. Op deze manier ontstaat bij de andere persoon een duidelijker beeld van de actuele situatie bij de persoon die de beurt heeft. Uit de transcripties blijkt dat dit een strategie is die zowel door agent als cliënt kan worden toegepast.

De andere strategie die de participanten kunnen toepassen om acties te controleren is de stappenstrategie (paragraaf 4.2.4). Wanneer deze strategie wordt toegepast, wordt dat meestal door de agent gedaan. Hij probeert dan via kleinere deelvragen en deelopdrachten samen met de cliënt bij het uiteindelijke doel uit te komen. Dat doel kan de oplossing van het probleem zijn, of het achterhalen van een oorzaak van het probleem. Kenmerkend is in ieder geval het patroon met korte vragen en directe antwoorden dat elkaar in een snel tempo opvolgt. Wanneer het om handelingen gaat bestaat het patroon uit korte instructies en korte responsen.

Meer informatie over de afzonderlijke strategieën alsmede voorbeelden en ondersteunende analyses van bijbehorende transcripties zijn te vinden in hoofdstuk 4.

Zoals hierboven al vermeld werd, worden niet alle strategieën door beide participanten toegepast. Zo wordt actiespecificatie vrijwel altijd vanuit de agent geïnitieerd. De voornaamste verklaring hiervoor is dat de agent vrijwel altijd de partij is die de instructies geeft. Situatiespecificatie wordt daarentegen weer vrijwel altijd vanuit de cliënt geïnitieerd. Op de volgende pagina is in een tabel weergegeven welke participant van welke strategie gebruik kan maken om het gebrek aan GCG te compenseren:



Wanneer één van de drie specificatiestrategieën wordt toegepast kan de specificatie perceptueel, propositioneel of anaforsch van vorm zijn. Arts (2004) stelt in haar proefschrift dat perceptuele overspecificatie het meest gebruikt wordt. Dit blijkt ook uit de transcripties. Wanneer er een overspecificatie gegeven wordt, is dit vrijwel altijd een perceptuele overspecificatie. De meest waarschijnlijke verklaring hiervoor is, dat objecten die een monitor toont (formulieren, vensters, knoppen) zich beter in perceptuele kenmerken laten beschrijven dan in propositionele of anaforsche kenmerken. Anaforsche en propositionele overspecificatie is in de transcripties niet of nauwelijks voorgekomen.

5.2 Voorbehoud

De conclusies die in deze scriptie zijn getrokken zijn niet zonder meer van toepassing op andere helpdeskgesprekken. De generaliseerbaarheid van dit onderzoek is daardoor beperkt. De gesprekken zijn opgenomen bij slechts één helpdesk en het totaal aantal geanalyseerde gesprekken is beperkt tot twaalf. Om een grotere betrouwbaarheid te verkrijgen, zullen meerdere gesprekken moeten worden opgenomen bij verschillende helpdesks. Daarbij is het niet ondenkbaar dat in andere gesprekken zich strategieën voordoen die niet in deze scriptie besproken zijn, of andersom: dat strategieën die in deze scriptie besproken zijn zich niet voordoen in andere helpdeskgesprekken.

Daarnaast heeft dit onderzoek een lage beoordelaarbetrouwbaarheid. De analyses en resultaten zijn gebaseerd op de inzichten van één persoon. Er is getracht zo objectief mogelijk te blijven bij het analyseren van de gesprekken, maar toch kan niet helemaal worden uitgesloten dat andere personen misschien tot andere resultaten waren gekomen. Wellicht dat ook de beoordelingsbetrouwbaarheid wordt verhoogd als helpdeskgesprekken meer kwantitatief worden onderzocht.

L I T E R A T U U R

- à Arts, A. (2004). *Overspecification in instructive texts*. Proefschrift. 1^e druk. Nijmegen: Wolf Publishers.
- à Chatwin, J. (2004). Conversation Analysis. *Complementary therapies in medicine*, 12, 131-135.
- à Clark, H.H., & Marshall, C.R. (1978). *Reference Diaries. Proceedings of the theoretical issues in natural language processing*. Urbana-Campaign, Illinois, United States
- à Clark, H.H., & Marshall, C.R. (1981). *Definite reference and mutual knowledge*. In Joshe, A.K., Webber, B., & Sag, I.A. *Elements of discourse understanding*. Cambridge. Cambridge university press.
- à Daft, R.L., & Lengel, R.H. (1984). *Information richness: a new approach to managerial behaviour and organizational design*. In: Cummings, L.L. & Staw, B.M. (Eds.), *Research in organizational behaviour 6*. Homewood, IL: JAI Press: pp. 191-233.
- à Goodwin, C., & Heritage, J. (1990). Conversational Analysis. *Annual review of anthropology*, 19, 283 – 207.
- à Hanna, J. E., Tanenhaus, M.K., & Trueswell, J. C. (2003). The effects of common ground and perspective on domains of referential interpretation. *Journal of Memory and Language*, 49, Jul. 2003, 43-61.
- à Houtkoop-Steenstra, H., Jansen, F., & Walstock, A. (2003). Samenwerking in helpdeskgesprekken. *Tijdschrift voor Taalbeheersing*, 23.
- à Keysar, B., Barr, D.J., Balin, J.A., & Paek, T.S. (1998). Definite Reference and mutual knowledge: Process models of common ground in comprehension. *Journal of memory and language*, 39, 1-20.
- à Kreckel, M. (1981). *Communicative acts and shared knowledge in natural discourse*. London: Academic Press.

- à Lee, B.P.H. (1998). Mutual knowledge, background knowledge and shared beliefs: Their roles in establishing common ground. *Journal of Pragmatics*, 33, 21-44.
- à Lentz, L. (2004). Overige Bestemmingen. *Tekst[blad]*, 10(1), 29-31.
- à Mazeland, H. (2003). *Inleiding in de conversatieanalyse*. 1e druk. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- à McCarthy, J.C., Miles, V.C. & Monk, A.F. (1991). An experimental study of common ground in text-based communication. In Robertson, S.P., Olsen, G.M. & Olsen, J.S. (Eds.), *Human factors in computing systems: reaching through technology*, CHI'91 conference proceedings, ACM, pp. 209-215.
- à Van Der Sluis, I. & Kraemer, E. (2005). Towards the generation of overspecified multimodal referring expressions. *Proceedings of the Symposium on Dialogue Modelling and Generation at the 15th Annual Meeting of the Society for Text and Discourse*, 1-8.
- à Smit, E. (2004). 'Okay, nou dat was mijn vraag meneer'. Unpublished MSc thesis, University of Twente, Enschede: Teletop (besloten courseware systeem Universiteit Twente).
- à Steehouder, M.F. (2002). Beyond technical documentation: Users helping each other. In: Reflections on communication. Proceedings of the IPCC (pp. 489-499). Piscataway: IEEE.
- à Steehouder, M.F. & Hartman, D. (2003). How can I help you? User instructions in telephone calls. *The shape of knowledge*. 158 – 165.
- à Te Vaarwerk, M. E. (2004). *Dáár heb je support voor hé? Onderzoek naar beleefdheid in helpdeskgesprekken*. Unpublished MSc thesis, University of Twente, Enschede: Teletop (besloten courseware systeem Universiteit Twente).

BIJLAGEN



Op de volgende pagina's vindt u de bijlagen behorende bij deze scriptie. Onder deze bijlagen bevinden zich de volledige getranscribeerde helpdeskgesprekken, de complete analyses van de transcripties en een nadere toelichting op de transcriptietechniek. De transcripties en analyses zijn chronologisch geordend. Zowel de transcripties als analyses kunnen geheel vrij en naar eigen inzicht en behoefte voor verder onderzoek gebruikt worden. De gesprekken die in de bijlagen zijn opgenomen vertegenwoordigen niet de gehele dataverzameling. Een CD met alle opgenomen gesprekken is momenteel in het bezit van prof. dr. Steehouder.

Bijlage I – Verklaring transcriptietechniek

In deze bijlage vindt u een uitleg over de transcriptiemethode die gebruikt is om de opgenomen gesprekken zo compleet mogelijk in tekstvorm weer te geven. Binnen de conversatieanalyse worden een aantal symbolen en tekens gebruikt om de toon van het gesprek, pauzes en andere gebeurtenissen weer te geven. Hieronder is een kort voorbeeld weergegeven.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	C	Oh. (0,6)
2.	C	Nouja voor de rest eeh staat er weinig (.)
3.	A	Oke (0,7) Nee dan kan'k je ook niet overnemen (0,7) E:::hm (2,4)
4.	C	Naja kijk 'k zie inderdaad bij de buurvrouw wel eentje staan ja (.)
5.	A	Begin maar met voorlezen dan (0,7)
6.	C	Hmhahaa
7.	A	Ja 'k kan 'm nie ove..... [rnem]en
8.	C	[HRM] (0,9)

In de eerste kolom staat het regelnummer. Dit wordt gebruikt om voornamelijk bij lange gesprekken makkelijk te kunnen verwijzen naar een bepaald gedeelte in het gesprek. De volgende kolom geeft weer welke deelnemer het woord heeft. Een "A" staat voor de *agent* of helpdeskmedewerker. Een "C" staat voor *cliënt* oftewel de "gewone" medewerker. De kolom daarnaast bevat het bericht in spreektaal zoals dat door de betreffende persoon geuit is. De meest voorkomende symbolen in de berichtenkolom zijn in de tabel op de volgende pagina opgenomen.

Symbol	Uitleg
(3,5)	pauze in seconden
(.)	pauze korter dan 0,3 seconde
Betr\	een afgebroken woord
.ghh	inademen van persoon door mond
.fhh	inademen van persoon door neus
.hh	zucht / uitademen
vet	woord met nadrukkelijke intonatie
[doei] [doei]	beide personen beginnen tegelijkertijd een beurt
Ma [ar] [als je]	spreker wordt onderbroken door andere persoon vanaf het haakje
e:h	het woord wordt langer dan normaal opgerekt (e:h = eeh)
[naam]	Persoons-, afdelingsnaam of andere benaming, om privacyredenen verwijderd
?	vragende zin
()	onverstaanbaar gedeelte

Bijlage II – Uitgewerkte transcripties

Datum	23-08-2005, 09:05
Situatie	Een medewerker krijgt het Microsoft Office pakket niet opgestart. Tijdens het gesprek wordt informatie uitgewisseld over de foutmelding, en instructies gegeven voor het achterhalen van het pc-nummer via Windows.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	Datacom en diensten met [naam]
2.	C	Hallo met [naam], Winkel Almelo
3.	A	Hai
4.	C	Hai, ghh e::hm ik krijg weer dezelfde foutmelding als gisteren bij eeh als ik e:h particulier doe (2,1)
5.	A	E:::hm maar dat zegt mij helemaal niks
6.	C	Oh
7.	A	ik e:h [i]k heb je gister niet gesproken
8.	C	ah [oh]
9.	C	nee. nee. (0,3) Maar goed ik ga't even eeh even voorlez [en]ik krijg cannot convert string
10.	A	[Ja, ()]
11.	C	Oo en zet help punt bmp to (0,6) type pixmap (.) en verder kan'k daar niks mee dan staat er OK en dan klik ik daar en ieder krijg ik dezelfde waarschuwing
12.	A	Enneh
13.	C	Ha'k gistern ook al
14.	A	Het laatste woord wat je zei, pixmap?
15.	C	pixmap ja of pixMEP (.)
16.	A	Pee [ie iks em]
17.	C	[Pee ie iks em aa] (0,9) Pee [
18.	A	[em aa pee] (.)
19.	A	En in welk systeem was dat zei je?
20.	C	E::h in particulier (.)

Nr.	Pers.	Bericht
21.	A	particulier (.) [Ooffice particulier]
22.	C	[()] ja office particulier ja (1,5)
23.	A	O::ke (0,7) Nou daar weet ik niks van
24.	C	Ghh En e:hm ik krijg ook een eh foutmelding als ik op eh intranet eh [<i>naam</i>] doe als ik dat uit wil printen (0,5)
25.	A	()Jou wel hebben he? (0,4)
26.	C	Jah! dah dacht ik of nie? en terwijl collega's hier wel eeh ja ik weet ook nie of eeh m/ eh m/
27.	C	Maar 'k had me al 'n keer afgemeld of 'k me weer af moet melden helmaal
28.	A	Huhjah .ghh Maar wat krijg je dan? (0,8)
29.	C	Dan krijg 'k gewoon dat 'r d'r wat niet uit kan printen wat zeg maar ja dat was iets van de personeelsverenigingen
30.		Dat kan eeeneeh (.) hm nouja ogenblikje, nu krijg ik een melding (4,1)
31.	A	([])
32.	C	[Oh] ik kreeg ook al eh bijeeh Microsoft Internet Explorer the web(.)page hm dat gaat alweer weg .ghhh even kijken (1,0)
33.	C	Ja intranet [<i>naam</i>]
34.		(4,5)
35.	C	Ho wach evn internet explorer cannot download familiedag e:h (0,8) to do intr::a/ to form intranet (0,6) The internet was not (0,8) ABLE to open this internet site (.) nouja (.) dat krijg je dan en de wie\ [()]
36.	A	[maar wat is eh] wat is je pc nummer? (0,8)
37.	C	Zegje?
38.	A	Wat is je pc nummer?
39.	C	E:::hm oeh waar vind ik dat?
40.	A	e::h stickertje onder jeee onder je diskdrive
41.		(4,2)
42.	A	Ens pee nogiets moet er op staan (2,8)
43.	C	Boehoeh waar zie ik nou? (.)
44.	A	Of als je control alt delete doet

Nr.	Pers.	Bericht
45.	C	Ja?
46.	A	Dan zie j'm ook (0,8)
47.	C	control alt delete...
48.	A	Dan zie je eh twe:e eh en je z [iet ()] Ehja
49.	C	[Oja!]
50.	C	Eh. eh. ee en es bee eenentwintig (.)
51.	A	bee eenentwintig?
52.	C	Ja! wee eenentwintig
53.	A	Ens wee een..... [entwintig]
54.	C	[Jah JA] (2,8)
55.	A	Ens wee\
56.	C	Kan'k nou gewoon weer locked eh workstation doen? (.)
57.	A	Haah..dat zie je.. d\ verkeerds () (1,0)
58.	C	Oh (.)
59.	A	Ev\ (.) kijken hoor hijs\ (0,7) we\ (0,9) heb je dat scherpje nog voor je?
60.	C	Ja?! (0,9)
61.	A	En dan zie je netware login information?
62.	C	[Jah!] Ja windows login information
63.	A	[bovenaan he?]
64.	A	Hja en dan zie je windows login en dan zie je je username is logged in to (1,6)
65.	A	Ens WEE met een willem (0,6)
66.	C	Jah! ens wee en dan eenentwintig
67.	A	Hoh? (0,7) Het kan alleen maar (0,6) H doe maar escape, dan ga je hier weer uit (0,5) He\ (1,3) Ens wee eenen\ nou die heb 'k (0,7) ken ik niks mee (0,5) eeehm (0,4) Ha wat raar verhaal? (0,7)
68.	A	En ehh\ kun je toch nog even kijken voor je voor je stickertje? (0,9)
69.	A	Eeehm [(.)] die ergens moet zitten want
70.	C	[hahah] (.)
71.	C	Ja we hebben () zo'n kastje he? (.)

Nr.	Pers.	Bericht
72.	A	Och (.)
73.	C	Zo'n klein kastje () Ik zit in de winkel Almelo he?
74.	A	Jah je zit in winkel Almelo wat dom va.. [n mij]
75.	C	[h.ooh] (.)
76.	C	Ja dan wat wil je graag weten Alm tee [nul nul zeuven?] Dan krijg je een ander verhaal?
77.		[hee eeh nee de\ he\] (.)
78.	A	Ja dan had ik met je mee kunnen kijken maar dat kan n[u nie]
79.	C	[oh. Oh]
80.	A	E::hm
81.	A	Toch effe die melding weten van het printen (0,5) sorry. (1,0)
82.	C	Nou wach even (0,4) Ik kan gewoon locked eh workstation doen of nie? (.)
83.	A	Nee. escape
84.	C	Oh sorry (0,8) Ohja escape .ghh eeehm oeh nou krijg ik een refresh krijg ik al want dat ene is alweer weg een ogenblikje hoor (3,3) Eve weer AAnklikken
85.		(4,1)
86.	C	Huh nou krij'k weer wat File\ file\ do\ download da's weer wat anders? .ghh close this dialog box when download .ghh comPLEted? 's dat zo? (1,4)
87.	A	Hja dan probeer je 'n documentje te openen ofzo?
88.	C	Ja (.) Cancel? maar doen? (0,7) Ja dah andere kan'k ook nie want alleen can [cel is eeh]
89.	A	[meeeeeeuuh] ss\ en dan kom je d'r uiteindelijk kom je niet in dat document of [wel?]
90.	C	[Nee,] kom d'r nie in en dan refresh [en dah kan ook nie maar dan komt 't ook nie]
91.	A	[Hookee nee dan heb ik] eerder gehad van [naam]
92.	A	Vorige week
93.	C	Hja (.) Ja vorige week had 'n collega van mij dat hier ook en nou heb ik het dan zeg\ OH NOU! nou krijg ik bij die internex\ INTERNET explorer cannot download familiedag

Nr.	Pers.	Bericht
94.	A	Oke
95.	C	twee punt vijf (.) punt do en dan from internet
96.	A	Ja die ken ik (.)
97.	C	Zeije? (0,4)
98.	A	Euh (0,7) Jaa documentjes van intranet nou\
99.	C	Wat moet ik nou doen? (0,7)
100.	A	Jaaa dan maar effe niet (.)
101.	C	niet
102.	A	Maar d[\]
103.	C	[nee] oke [da's toc]h ook niet echt heel veel
104.	A	[maar da\ [Neee daar zijn we wel mee bezig]
105.	C	superbelangrijk [ofzo hoor]
106.	C	Ik vin dat eh particulier wel belangrijker (0,6)
107.	C	Hja daar wil ik eigenlijk wel graag in enne:..... [h]
108.	A	[Hjah] (0,3)
109.	C	daar kom ik dus niet in maa [r]
110.	A	[Eeehm moet ik effe gaan uitzoeken of dit een eehm probleem is van de winkel of dat dit een probleem is van ooffice, en van ooffice weet ik helemaal niks
111.	C	HHrm
112.	A	Dus (.) dan moet ik even gaan rondbellen
113.	C	Jah?
114.	A	En dan bel ik jou nog effn terug
115.	C	Achtendertig nul vijf (0,8)
116.	A	Oh
117.	C	Winkel al.....[melo]
118.	A	[achtendertig nul zeven] (0,8)

Nr.	Pers.	Bericht
119.	A	Ik dacht achtendertig nul zeven
120.	C	Jah mag ook, mag ook! achtendertig nul [vijf offeeh\]
121.	A	[Jah offee ss\ wat was jou username?] (0,6)
122.	C	eh [username](0,5)
123.	A	[username] (1,1) okeej (0,6) ik ga je even terugbellen dan
124.	C	Jah! Oke! Bedankt!
125.	A	Okido!
126.	C	Goehoed! doehoeg!

6/6

EINDE TRANSCRIPTIE 23-08-2005, 09:05

Analyse gesprek 23-08-2005, 09:05

Het eerste common ground probleem doet zich voor in regels 4-7. De cliënt is in de veronderstelling dat ze dezelfde agent als de dag ervoor spreekt, en doet een beroep op common ground. De agent heeft dit door (5), en corrigeert de cliënt (7). Hierna geeft de cliënt alsnog de informatie over haar probleem (8-11) met het doel een situational common ground te creëren. Een dergelijke situatie was in een face to face gesprek nooit opgetreden doordat het voor mensen heel wat minder moeite kost om een gezicht te onthouden in plaats van een naam en een stem te onthouden. Dit referentieprobleem kan dus als kenmerkend voor een helpdeskgesprek worden beschouwd.

In regel 14-19 ontstaat opnieuw een probleem doordat de agent aangeeft dat hij een deel van de foutmelding niet geheel begrepen heeft. Dit wordt mede bevestigd doordat de agent in regel 19 ook nog eens vraagt welk systeem het betreft.

Een ander en interessanter referentieprobleem ontstaat wanneer de agent het pc-nummer van de cliënt wil weten (35-54). Het betreffende fragment begint op het moment dat de agent de cliënt onderbreekt en vraagt naar haar pc-nummer (36). Met deze onderbreking geeft de agent min of meer aan dat de informatie die de cliënt aanlevert niet relevant is voor het oplossen van het probleem. De cliënt moet plotseling overschakelen naar een nieuw onderwerp (*wat is het pc-nummer?*) en reageert daarom met het verzoek tot herhaling van de vraag (37). De agent herhaalt hierop zijn vraag (38). De cliënt weet niet waar ze het pc-nummer kan vinden en beantwoordt de vraag met een tegenvraag (39). Deze tegenvraag is een verzoek tot nadere specificatie. Als gevolg van deze tegenvraag reageert de agent met een (minimale) perceptuele specificatie van de locatie van het pc-nummer (40). Na een lange pauze van 4,2 seconden geeft de agent een nadere perceptuele specificatie van de tekst op de sticker (42). De cliënt uit na 2,8 seconden een signaal van onmacht gecombineerd met een tegenvraag (43). Hieruit kan geconcludeerd worden dat het zoeken niet lukt. De agent besluit hierop een andere strategie toe te passen (via control-alt-delete) en specificeert in regel 44 een handeling. De cliënt reageert hier afwachtend op in regel 45, dit kan als teken van onbegrip geïnterpreteerd worden, maar ook als signaal dat de agent de aandacht van de cliënt heeft. De agent geeft vervolgens een verklaring van zijn instructie in regel 46. Dat de cliënt ook een poging doet

om een SCG te creëren of het gebrek aan een GCG probeert te compenseren blijkt uit de daaropvolgende regel. De cliënt herhaalt de instructie hardopdenkend, hiermee geeft de cliënt aan dat ze de instructie aan het uitvoeren is. Hierna geeft de agent in regel 48 een aanzet van de specificatie van het doel (locatie van nummer in windows-venster) te geven, maar hij wordt door de cliënt onderbroken. Zij bevestigt dat ze het nummer gevonden heeft (49). In regel 50 leest de cliënt het pc-nummer voor en geeft daarmee het antwoord op de eerste vraag van de agent. Tijdens het uitspreken van het nummer verspreekt ze zich blijkbaar onbewust, want wanneer de agent de verspreking daarop vragend herhaalt, spreekt ze het pc-nummer in regel 52 wel correct uit. Ook de agent past de hardopwerkwijze toe en herhaalt het nummer in regel 53. Mogelijk voert hij het nummer in zijn eigen pc in. De cliënt reageert hierop bevestigend in regel 54. De gehele informatie-uitwisseling en pogingen tot het creëren van situational common ground zoals op de vorige pagina besproken zijn hieronder in tabelvorm weergegeven:

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
35.	C	<i>Ho wach evn internet explorer cannot download familiedag e:h (0,8) to do intr::a\ to form intranet (0,6) The internet was not (0,8) able to open this internet site (.) nouja (.) dat krijg je dan en de wiel [()]</i>	Informatieverstrekking client
36.	A	<i>[maar wat is eh] wat is je pc nummer? (0,8)</i>	Onderbreking agent + vraag1
37.	C	<i>Zegje?</i>	Herhalingsverzoek
38.	A	<i>Wat is je pc nummer?</i>	Herhaling vraag1
39.	C	<i>E::hm oeh waar vind ik dat?</i>	Tegenvraag1
40.	A	<i>e::h stickertje onder j::e onder je diskdrive</i>	Strategie1 + specificatie
41.		<i>(4,2)</i>	Pauze
42.	A	<i>Ens pee nogiets moet er op staan (2,8)</i>	Nadere specificatie doel
43.	C	<i>Boehoeh waar zie ik nou? (.)</i>	Tegenvraag2
44.	A	<i>Of als je control alt delete doet</i>	Strategie2 + specificatie handeling
45.	C	<i>Ja?</i>	Onbegrip
46.	A	<i>Dan zie j'm ook (0,8)</i>	Verklaring antwoord2
47.	C	<i>control alt delete...</i>	Hardopdenken / bevestiging v. handeling
48.	A	<i>Dan zie je eh twe:e eh en je z[iet ()] Ehja</i>	Aanzet tot specificatie doel
49.	C	<i>[Oja!]</i>	Bevestiging doel
50.	C	<i>Eh. eh. ee en es bee eenentwintig (.)</i>	Antwoord op vraag1
51.	A	<i>bee eenentwintig?</i>	Echovraag
52.	C	<i>Ja! wee eenentwintig</i>	Bevestiging1 antwoord vraag1
53.	A	<i>Ens wee een..... [entwintig]</i>	Hardopdenken
54.	C	<i>[Jah JA] (2,8)</i>	Bevestiging2 antwoord vraag1

Ondanks dat de agent nu een antwoord heeft gekregen op zijn vraag, blijkt uit regels 59-67 dat het antwoord niet het correcte antwoord is. Het nummer dat de cliënt heeft opgegeven levert voor de agent een probleem op. Dit laat hij duidelijk merken door onbegrip te uiten in regel 67. Daarom keert de agent in regel 68 toch weer terug naar de eerste strategie voor het vinden van het pc-nummer. Hij vraagt de cliënt om toch nog een keer op de pc te kijken om het pc-nummer te achterhalen. Vervolgens geeft de agent in regel 69 impliciet aan dat hij ook niet weet waar de sticker met het pc-nummer zich bevindt. (*Eehm [(.)] die ergens moet zitten*). De cliënt reageert op dat verzoek door in regel 71 de vorm van de pc te beschrijven. Dit initiatief van de cliënt kan op twee manieren uitgelegd worden:

1. De cliënt probeert zelf een nieuwe strategie om SCG te creëren toe te passen omdat de agent door zijn beschrijving in regel 69 aangeeft ook even geen idee te hebben waar de sticker zich bevindt.
2. De cliënt meldt het "tussen neus en lippen door" om zo denktijd te reserveren.

Hoewel de term "zo'n kastje" een grote perceptuele onderspecificatie is blijkt uit de reactie van de agent (regel 72) dat hij direct doorheeft wat de oorzaak van het probleem met het pc-nummer is.

De cliënt blijkt dus een ander soort pc te hebben dan de agent aanvankelijk had aangenomen. In regel 84 herhaalt de agent tevens de locatie van de cliënt. De cliënt heeft dit echter gelijk al bij de opening van het gesprek (regel 2) genoemd. Een mogelijke reden dat de agent dit in het begin van het gesprek niet heeft opgepikt is dat de opening van een gesprek een routinehandeling is, en niet het doel van het gesprek. Daardoor wordt er in die fase vaak door beide participanten niet of nauwelijks geluisterd. Was dit wel gebeurd, dan was het probleem waarschijnlijk sneller opgelost. Dit referentieprobleem is wederom een kenmerkend voor een helpdeskgesprek. Wanneer de agent zich op dezelfde locatie als de cliënt had bevonden, had er een common ground bestaan. In dat geval had de agent een locatie kunnen aanwijzen op de pc, maar had hij ook direct kunnen zien dat de pc afwijkt van een standaard-pc. In een face-to-face situatie had dit probleem zich dus totaal niet voorgedaan.

Tijdens het resterende gedeelte van het gesprek doen zich geen noemenswaardige referentieproblemen meer voor. In bepaalde fragmenten

worden echter nog wel zowel vanuit de cliënt als vanuit de agent handelingen ondergespecificeerd. Voorbeelden hiervan zijn regels 56-63 en regels 81-84. Uit deze fragmenten blijkt dat er op sommige gebieden wel een SCG bestaat.

Datum	23-08-2005, 09:45
Situatie	De agent gaat op onderzoek uit of het officeprobleem zich ook bij andere cliënten voordoet. Er vindt informatie-uitwisseling plaats over de foutmelding. Tevens heeft de cliënt een probleem met het maken van etiketten en enveloppen. Uiteindelijk lukt het om deze functie weer te gebruiken.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	C	Goeiemorgen Amicon Zorgverzekeraar met [naam]
2.	A	Hallo met [naam] (0,6)
3.	C	Hoi (.)
4.	A	Hai .ghh eehm (0,6) Heb jij ooffice particulier opgestart toevallig? (0,5)
5.	C	.ghh nou die doet 't niet bij mij (0,4)
6.	A	OkE wat krijg je voor melding? (0,4) .fhh weet je dat zo?
7.	C	Dat weet ik niet meer uit me hoofd maar ik kreeg wel een melding in ieder geval dat ie 'm niet op kon starten (1,5)
8.	A	Oke
9.	C	Even kijken (.) Hoezo kan jij dat zien? (.)
10.	A	.ghh NEE maar ik heb iemand anders met diezelfde melding en eehm of met een melding (0,6) e:::n e:::hm(1,1) die e:::hm en ik (0,7) vroeg me af of andere mensen die melding ook hebben want 'tis beetje raar dat zij de enige zou zijn. (0,4)
11.	C	.ghh nou 'tis op 't moment heel wisselend de ene keer kun je 't ene programma opstarten en en de andere keer weer niet .ghhh
12.	A	Hm.
13.	C	.gh Eeuh ja ik weet 't niet w\ we hebben nou ook zo'n nieuw dingetje onderin staan he? zo zo'n e:h Netshield
14.	A	Haja (0,8)
15.	C	M\ of dat dan daar mee te maken heeft? .ghh Maar ik kan nu geloof ik wel gewoon eeh even kijken hoor als ik 'm eeh aanlog of 'tie het dan wel doet .hh Of dat ik dan pas de foutmelding krijg .ghhh
16.		(8,1)

Nr.	Pers.	Bericht
17.	C	Nou () nee toch niet (.) ik ik kom tot eeh particulier en dan wil ik naar verzekerdeeh en dan zegt .ghh ie cannot convert string (0,4) onzhelp punt
18.	A	Hmm
19.	C	bee em pee (0,8)
20.	A	Wacht even hoor die:h wat zei je d'r tus\ op gegeven moment convert string en dan? <i>(foutmelding: cannot convert string "onzhelp.bmp" to type pixmap, JK)</i>
21.	C	.gh staat er tussen haakjes Oo en Zet help punt bee em pee
22.		(2,5)
23.	C	Tussen aanhalingstekens (0,4)
24.	A	To type pixmap (0,5)
25.	C	Hja.hh
26.	A	Oke
27.		(1,5)
28.	A	OKE!
29.	C	.ghh maar ja nou'k jou heb want ik heb ne\ nog iets raars [<i>ohja nou kan je deze weer nie afsluiten en dan moe'k 'm weer via de tasklist afsluiten .ghh ook zo lastig .ghhhh</i>] eeh in in word .hh daar heb ik eeh ja 'k heb vandaag nog nie geprobeerd maar daar kan ik geen enveloppen meer aanmaken (0,7) Want ik hoor van collega's de ene dag kan je 't wel en de andere dag weer niET .ghh
30.	A	Jaa dat hangt er maar vanaf of wij d'r zin in hebben dat jullie daar gebruik van maken (.)
31.	C	.gHH Haha .ghhh maar ik kan het nog steeds niet ik kan alleen maar een leeg document openen en ik kan geen enveloppen meer aanmaken .gh
32.	A	Maaar je bedoelt onder extr::a (0,7) etiketten en enveloppen ofzo is dat toch? (0,5)
33.	A	Ho.....[e bedoe\]
34.	C	[.gh Jaa je je heb normaal de keuze e:h zo'n heel veld die kun je allemaal verschillende:h brieve:h en dingen en enveloppen kun je dan aanklikken .ghhh het enige wat ik nog kan is een leeg document openen
35.	A	Ja maar hoe hoe doe jij dat die enveloppen aanmaken bedoel ik (.)
36.	C	Normaal ga je via bestand en dan nieuw (.)
37.	A	Hjah (0,8)

Nr.	Pers.	Bericht
38.	C	En dan krijg je dat overzichtje waar je dan eeh envelop kan kiezen (1,5)
39.	A	Ooh jullie hebben de oude nog ja.
40.		(2,9)
41.		.fhh
42.		(0,5)
43.	A	Oh (1,9) Pfff (.) eeh (0,5) ohooh wah erg (1,0) ik heb een nieuwere versie van word euh heel Amicon heeft een nieuwere versie van word behalve de winkels (.)
44.	C	Hjma (0,5)
45.	A	En (1,5) ik weet .Hhelemaal niet meer hoe dat zat met die ou\ je hebt toch onder extra heb je toch iets van eeh enveloppen brieven enveloppen maken ofzo? of etiketten enveloppen? (1,6)
46.	A	Enveloppen en etiketten
47.	C	Onder extra? (.)
48.	A	Ja zoiets (2,0)
49.	C	Hjah (1,4) .ghh o::h maar nou maar dan is dat veranderd is dat dan toch een andere versie?
50.		(1,2)
51.	C	.ghh Want zo was het niet de\ dan ging je gewoon via e:h nieuwe en dan krijg je zo'n schermje waar je dan gewoon op aan kon klikken envelop
52.	A	Oh misschien hebben zie die wel v(.)ernieuwd inderdaad als je onder help kijkt en dan helemaal onderaan info (0,5)
53.	C	Wacht eve hoor (0,4) .ghh want zo kan 't er dus inderdaad wel .ghhh (0,5) .hh help en info
54.	A	Dan zie bovenaan dat schermje microsoft word (0,8) en dan een jaartal staan
55.	C	Zevenennegentig
56.	A	Aah nee zevenennegentig dan hebben ze niks met jullie gedaan (0,6)
57.	C	Ja. maar 'tis toch veranderd (0,4) want zo was het niet .ghhhh [Da's d]us dan heel RAAR .hhhaha.gh
58.	A	Wat wil je dan nog, je kunt het weer

Nr.	Pers.	Bericht
59.	C	HJAa.hhh
60.	A	E::hm (.) nou dan ga ik nog eventjes achter die e:h achter die ooffice particulier aan
61.	C	Oke (0,3)
62.	A	Okido eeehm wil je daarvan op de hoogte gehouwe worden? (0,9)
63.	C	Hja graag .hh
64.	A	Oke dan laat ik je weten als dat eh opgelost is
65.	C	Is goed [Doei]
66.	A	[Doeg]

4/4

EINDE TRANSCRIPTIE 23-08-2005, 09:45

Analyse gesprek 23-08-2005, 09:45

Dit gesprek bestaat eigenlijk uit twee deelgesprekken. Het eerste deel van het gesprek is op initiatief van de agent tot stand gekomen (tot regel 29). De agent heeft de cliënt zelf gebeld. Het tweede deel van het gesprek is op initiatief van de cliënt (vanaf regel 29). De cliënt begint dan over een ander probleem waarbij ze de hulp van de agent nodig heeft.

Het eerste fragment waar situational common ground een rol speelt is terug te vinden in regels 6-29 als cliënt en agent informatie gaan uitwisselen over een bepaalde foutmelding (zelfde foutmelding als vorig gesprek). In regel 6 stelt de agent de hoofdvraag, namelijk wat voor foutmelding de cliënt krijgt. De cliënt geeft in regel 7 een voorlopig antwoord gecombineerd met een situatiebeschrijving. Hierop geeft de agent in regel 8 een bevestiging dat hij het antwoord / de situatie begrepen heeft. In regel 9 geeft de cliënt in het eerste gedeelte aan dat ze de foutmelding opnieuw gaat zoeken (*even kijken* (.)) waarna ze een vraag aan de agent stelt, waarschijnlijk is de cliënt in de veronderstelling dat de agent haar gebeld heeft omdat hij gezien heeft dat zij een foutmelding heeft gekregen. De agent antwoordt hierop ontkennend in regel 10, en geeft in dezelfde beurt tevens een verklaring voor de reden dat hij de cliënt belt (in plaats van andersom). In regel 11 geeft de cliënt een

uitgebreidere situatiebeschrijving. De agent reageert hierop afwachtend in regel 12, dit kan een indicatie zijn van de agent dat hij nog wat meer informatie van de cliënt wil hebben. De cliënt probeert de agent van meer informatie te voorzien door in regel 13 een perceptuele specificatie te geven van een programma dat onlangs is geïnstalleerd. Na een minimale respons van de agent gaat de cliënt in regel 15 proberen de foutmelding te reproduceren. De lange pauze van 8,1 seconden is de tijd die ze daarvoor nodig heeft.

In regel 17 geeft de cliënt door middel van hardopdenken of hardopwerken aan welke actie ze heeft uitgevoerd en wat het effect is. Tevens geeft ze in dezelfde beurt al een deel van het antwoord op de hoofdvraag van de agent (*wat krijg je voor melding?*). De agent reageert tussendoor met een minimale respons waarna de cliënt het laatste deel van de foutmelding geeft in regel 19. Uit regel 20 blijkt dat de agent een deel van de foutmelding niet begrepen heeft. Hij doet het verzoek aan de cliënt om vanaf een bepaald punt (vanaf *convert string*) de melding opnieuw voor te lezen. De cliënt doet dit in regel 21 met een overspecificatie (*.gh staat er tussen haakjes Oo En Zet help punt bee em pee*), daarna volgt een pauze van 2,5 seconden die mogelijk de repair van de cliënt in regel 23 uitlokt. Doordat de agent de foutmelding uit een eerder gesprek kent, kan hij haar aanvullen in regel 24. Hierna volgen over en weer bevestigingen (25-28) waarna de informatie-uitwisseling succesvol ten einde gebracht is. De analyse zoals hierboven besproken is hieronder in tabelvorm samengevat:

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
6.	A	<i>Oke wat krijg je voor melding? (0,4) .fhh weet je dat zo?</i>	Vraag1
7.	C	<i>Dat weet ik niet meer uit me hoofd maar ik kreeg wel een melding in ieder geval dat ie 'm niet op kon starten (1,5)</i>	Voorlopig antwoord vraag1 + situatieschets
8.	A	<i>Oke</i>	Begrip
9.	C	<i>Even kijken (.) Hoezo kan jij dat zien? (.)</i>	Tegenvraag1
10.	A	<i>.ghh NEE maar ik heb iemand anders met diezelfde melding en eehm of met een melding (0,6) e:::n e::hm(1,1) die e::hm en ik (0,7) vroeg me af of andere mensen die melding ook hebben want 'tis beetje raar dat zij de enige zou zijn. (0,4)</i>	Antwoord tegenvraag1 + verklaring voor bellen
11.	C	<i>.ghh nou 'tis op 't moment heel wisselend de ene keer kun je 't ene programma opstarten en en de andere keer weer niet .ghhh</i>	Uitbreiding van situatieschets
12.	A	<i>Hm.</i>	Afwachting / minimale respons
13.	C	<i>.gh Eeuh ja ik weet 't niet w\ we hebben nou ook zo'n nieuw dingetje onderin staan he? zo zo'n e:h Netshield</i>	Perceptuele specificatie
14.	A	<i>Haja (0,8)</i>	Begrip / minimale respons
15.	C	<i>M\ of dat dan daar mee te maken heeft? .ghh Maar ik kan nu geloof ik wel gewoon eeh even kijken hoor als ik 'm eeh aanlog</i>	Hardopdenken / hardopwerken

		<i>of 'tie het dan wel doet .hh Of dat ik dan pas de foutmelding krijg .ghhh</i>	
16.		<i>(8,1)</i>	Pauze (handeling regel 15)
17.	C	<i>Nou () nee toch niet (.) ik ik kom tot eeh particulier en dan wil ik naar verzekerdeeh en dan zegt .ghh ie cannot convert string (0,4) onzhelp punt</i>	Situatiebeschrijving + deel1 antwoord vraag1
18.	A	<i>Hmm</i>	Begrip / minimale respons
19.	C	<i>bee em pee (0,8)</i> <i>(foutmelding: cannot convert string "onzhelp.bmp" to type pixmap, JK)</i>	Deel2 antwoord vraag1
20.	A	<i>Wacht even hoor die:h wat zei je d'r tus\ op gegeven moment convert string en dan?</i>	Verzoek stap terug in procedure
21.	C	<i>.gh staat er tussen haakjes Oo en Zet help punt bee em pee</i>	Overspecificatie foutmelding
22.		<i>(2,5)</i>	Pauze
23.	C	<i>Tussen aanhalingstekens (0,4)</i>	Zelfgeïnitieerde repair
24.	A	<i>To type pixmap (0,5)</i>	Rest van foutmelding
25.	C	<i>Hja.hh</i>	Bevestiging cliënt
26.	A	<i>Oke</i>	Bevestiging1 agent
27.		<i>(1,5)</i>	Pauze
28.	A	<i>OkE!</i>	Bevestiging2 agent

Het tweede deel van het gesprek kenmerkt zich door een probleem dat zich vanuit de cliënt voordoet. Het betreft hier het gedeelte van regel 29 t/m 59. De cliënt begint in regel 29 na een andere taak hardopdenken uitgevoerd te hebben met de probleembeschrijving. De agent reageert met een grapje op de probleembeschrijving in regel 30. Uit de eerste reactie van cliënt in regel 31 blijkt dat ze de grap begrepen heeft. Waarna ze met een specificatie van handeling een uitgebreidere probleembeschrijving geeft. De agent begrijpt deze specificatie niet, want hij stelt een tegenvraag in regel 32, ook met een specificatie van handeling, zij het dit keer een andere handeling. Waarna hij de specificatie aanvult met een nieuw verzoek tot nadere specificatie (33). De cliënt onderbreekt de agent in dit verzoek in regel 34 met een nadere specificatie van het probleem. Toch heeft de agent hier nog niet genoeg aan, aangezien hij in regel 35 wederom om een nadere specificatie van handeling vraagt. De cliënt geeft deze nadere specificatie in regel 36, gevolgd door een minimale respons van de agent om aan te geven dat hij haar nu kan volgen. Daarop gaat de cliënt in regel 38 verder met het specificeren van haar handelingen. Aan de hand van deze specificatie kan de agent in regel 39 de diagnose vaststellen. Na een pauze van een aantal seconden geeft de agent in regel 43 een verklaring voor het misverstand in regels 31-35, gevolgd door een minimale respons van de cliënt als teken dat ze de verklaring begrijpt. In

regel 45 probeert de agent vervolgens het probleem te verhelpen door een (onder)specificatie van handeling te geven aan de cliënt, gevolgd door een zelf geïnitieerde herhaling van de menuopdracht in regel 46. De cliënt reageert hierop met een verzoek tot bevestiging van de locatie. Uit de langere pauzes in de regels 48-50 blijkt dat de cliënt tegelijkertijd de instructie probeert uit te voeren. Uit de reactie van de cliënt in regel 51 valt af te leiden dat ze de opdracht weer gevonden heeft, ze zegt in dezelfde beurt ook dat ze dezelfde opdracht vroeger op een andere manier uitvoerde. De agent reageert hierop met een mogelijk antwoord (nieuwere versie) en het verzoek of de cliënt de versie kan controleren. Dit doet hij in regel 52 door middel van een actiespecificatie. De cliënt reserveert hier tijd voor in haar beurt in regel 53. In dezelfde beurt maakt ze tevens gebruik van hardopdenken om de agent te laten weten waar ze mee bezig is. Dit lokt bij de agent in regel 54 wederom een perceptuele overspecificatie uit. De cliënt geeft in regel 55 antwoord op het verzoek van de agent uit regel 52. Het vermoeden van de agent dat de cliënt een andere versie heeft blijkt niet kloppen. Dit blijkt uit de reactie van de agent in regel 56. De cliënt reageert in regel 57 dat ze het toch vreemd blijft vinden dat ze niet meer op de oude wijze etiketten en enveloppen aan kan maken. Dit kan worden opgevat als een indicatie van de kant van de cliënt dat zij het probleem nog niet opgelost acht. De agent denkt daar echter anders over, dat blijkt uit de opmerking van de agent in regel 58. De cliënt gaat met haar bevestiging in regel 59 impliciet akkoord met de agent. Voor de rest van het gesprek doen zich geen referentie- of common ground-problemen meer voor. De analyse van het tweede deel van het gesprek is hieronder beknopt weergegeven in tabelvorm:

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
29.	C	<i>.ghh maar ja nou'k jou heb want ik heb ne\ nog iets raars [ohja nou kan je deze weer nie afsluiten en dan moe'k 'm weer via de tasklist afsluiten .ghh ook zo lastig .ghhhh] eeh in in word .hh daar heb ik eeh ja 'k heb vandaag nog nie geprobeerd maar daar kan ik geen enveloppen meer aanmaken (0,7) Want ik hoor van collega's de ene dag kan je 't wel en de andere dag weer niET .ghh</i>	Hardopdenken / specificatie probleem
30.	A	<i>Jaa dat hangt er maar vanaf of wij d'r zin in hebben dat jullie daar gebruik van maken (.)</i>	Humor
31.	C	<i>.gHH Haha .ghhh maar ik kan het nog steeds niet ik kan alleen maar een leeg document openen en ik kan geen enveloppen meer aanmaken .gh</i>	Humor begrepen + nadere specificatie probleem
32.	A	<i>Maaar je bedoelt onder extr::a (0,7) etiketten en enveloppen</i>	Tegenvraag agent

33.	A	ofzo is dat toch? (0,5) Ho.....[e bedoe\]	Verzoek1 nadere specificatie
34.	C	[.gh Jaa je je heb normaal de keuze e:h zo'n heel veld die kun je allemaal verschillende:h brieve:h en dingen en enveloppen kun je dan aanklikken .ghhh het enige wat ik nog kan is een leeg document openen	Nadere specificatie1
35.	A	Ja maar hoe hoe doe jij dat die enveloppen aanmaken bedoel ik (.)	Verzoek2 nadere specificatie
36.	C	Normaal ga je via bestand en dan nieuw (.)	Nadere specificatie2
37.	A	Hjah (0,8)	Minimale respons / begrip
38.	C	En dan krijg je dat overzichtje waar je dan eeh envelop kan kiezen (1,5)	Vervolg nadere specificatie2
39.	A	Ooh jullie hebben de oude nog ja.	Diagnose
40.		(2,9)	} pauze
41.		.fhh	
42.		(0,5)	
43.	A	Oh (1,9) Pfff (.) eeh (0,5) ohooh wah erg (1,0) ik heb een nieuwere versie van word euh heel Amicon heeft een nieuwere versie van word behalve de winkels (.)	Verklaring probleem
44.	C	Hjma (0,5)	Minimale respons / begrip
45.	A	En (1,5) ik weet .Hhelemaal niet meer hoe dat zat met die ou\ je hebt toch onder extra heb je toch iets van eeh enveloppen brieven enveloppen maken ofzo? of etiketten enveloppen? (1,6)	Specificatie van handeling
46.	A	Enveloppen en etiketten	Zelfgeïnitieerde herhaling
47.	C	Onder extra? (.)	Verzoek nadere specificatie
48.	A	Ja zoiets (2,0)	Onderspecificatie
49.	C	Hjah (1,4) .ghh o:h maar nou maar dan is dat veranderd is dat dan toch een andere versie?	Verbazing / probleem wel deels opgelost
50.		(1,2)	pauze
51.	C	.ghh Want zo was het niet de\ dan ging je gewoon via e:h nieuwe en dan krijg je zo'n schermje waar je dan gewoon op aan kon klikken envelop	Specificatie oude situatie
52.	A	Oh misschien hebben zie die wel v(.)ernieuwd inderdaad als je onder help kijkt en dan helemaal onderaan info (0,5)	Mogelijke verklaring + vraag 1 + actiespecificatie1
53.	C	Wacht eve hoor (0,4) .ghh want zo kan 't er dus inderdaad wel .ghhh (0,5) .hh help en info	Tijdreservering / hardopdenken
54.	A	Dan zie bovenaan dat schermje microsoft word (0,8) en dan een jaartal staan	Overspecificatie2
55.	C	Zevenennegentig	Antwoord vraag1
56.	A	Aah nee zevenennegentig dan hebben ze niks met jullie gedaan (0,6)	Verwerping mogelijke verklaring
57.	C	Ja. maar 'tis toch veranderd (0,4) want zo was het niet .ghhhh [Da's d]us dan heel RAAR .hhaha.gh	Handhaving probleem
58.	A	Wat wil je dan nog, je kunt het weer	Ontkenning handhaving probleem
59.	C	HJAa.hhh	Acceptatie oplossing

Datum	23-08-2005, 11:29
Situatie	De agent probeert bij een cliënt te achterhalen welke windows-versie deze op haar laptop heeft. Dit doet hij voornamelijk door de visuele eigenschappen van de startknop te beschrijven. De cliënt denkt echter dat de agent het over haar gehele beeldscherm heeft, en beschrijft hoe haar monitorknoppen eruit zien. Uiteindelijk wordt het probleem alsnog opgelost. Door de beperkte expertise van de cliënt ontstaan hier overduidelijk common ground problemen.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	Met [naam] datacom & diensten (.)
2.	C	Hoi
3.	A	Hoi, heb jij nog steeds (.) NT op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)
4.	C	.hh
5.	A	Nah eigenlijk bedoel ik of je nog NT op je PC hebt
6.		(1,2) <i>(telefoonsignaal op achtergrond)</i>
7.	A	fijn he? (.)
8.	C	.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]
9.	A	[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)
10.	C	Jah?
11.	A	Kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm
12.	C	Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)
13.	A	Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je
14.		(1,4)
15.	A	Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..

Nr.	Pers.	Bericht
16.	C	Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middeltje
17.	A	[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh
18.	C	[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes En dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s
19.	A	[Jajaa]
20.	C	een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden
21.	A	Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)
22.	C	Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh
23.	A	nee gewoon! dat zie je overal in je scherm (1,0)
24.	A	Maakt niet uit waar je in zit (2,7)
25.	C	Hjaa?
26.	A	heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)
27.	C	Ik heb een e:::h grijs eh scherm waar eh ook mijn start op staat
28.	A	.ghh Dankjewel, weet ik genoeg!
29.	C	Jah?
30.	A	Joehoe!
31.	C	Haha Okee..... [j doe!]
32.	A	[doeg]
33.		(einde conversatie)
34.	A	Jah nou daar heb die student wat aan, aan dit soort gesprekken...

2/2

EINDE TRANSCRIPTIE 23-08-2005, 11:29

Analyse gesprek 23-08-2005, 11:29

Tijdens dit gesprek ontstaan er overduidelijk common ground- en referentieproblemen. De referentieproblemen doen zich voornamelijk voor in regel 3 – 28, maar eigenlijk is (voornamelijk door het gebrek aan expertise van de cliënt) het gehele gesprek één groot common ground- en referentieprobleem.

De agent wil weten welke Windows versie de cliënt op haar laptop heeft. Aanvankelijk begint hij met wat volgens Arts (2004) een anaforische onderspecificatie is in regel 3 (*heb jij nog steeds entee op je laptop*). Dit kan als een anaforische onderspecificatie getypeerd worden omdat de agent met “entee” het type besturingssysteem bedoelt (MS Windows NT). Hij heeft de volledige naam echter niet eerder in de conversatie gebruikt. Na deze eerste vraag past hij direct overspecificatie toe door naar de kleur van de startknop te vragen. Dit kan als overspecificatie gekenmerkt worden doordat alleen de term “startknop” al een minimale specificatie is (unieke beschrijving). Er is namelijk maar één startknop in het beeldscherm.

Het op eigen initiatief anders verwoorden van een vraag (zoals dat in regel 3 gebeurt) heet in de conversatieanalyse een *zelfgeïnitieerde repair* (Mazeland, 2003). Het initiatief om de vraag anders te verwoorden ligt namelijk bij de agent. Dit gebeurt zonder een verzoek of teken van onbegrip van de cliënt. De startknop wordt vervolgens het referentieprobleem en daardoor onderwerp voor de rest van de conversatie.

Ondanks de overspecificatie blijkt dat de cliënt de agent totaal niet begrijpt. In regel 8 geeft ze uitgebreide informatie over haar laptop, terwijl dit niet terzake doet. Waarschijnlijk doet de cliënt dit om de agent van zoveel mogelijk informatie te voorzien in de hoop dat de benodigde informatie erbij zit. Na wederom een overspecificatie van de agent (11, uitgelokt door regel 8) begrijpt de cliënt de initiële vraag van de agent nog steeds niet. In regel 12 specificeert de cliënt het type monitor (flatscreen) dat ze heeft. De agent probeert daarop in regel 13 de samenhang te behouden en stapt ook over op de term flatscreen. In regel 15 wil de agent verifiëren of de cliënt de vraag uit regel 13 begrepen heeft. De cliënt antwoordt daarop dat ze de vraag niet begrepen heeft (16).

Uit de reactie van de cliënt in regels 18 en 20 blijkt waardoor het referentieprobleem m.b.t. de startknop ontstaat. De agent refereert aan het beeld dat door Windows getoond wordt, en de cliënt beschrijft haar totale

monitor. Een dergelijk referentieprobleem had zich niet voorgedaan tijdens een face-to-face communicatie en kan daarom worden toegeschreven aan het ontbreken van een general common ground. De agent doet in dit fragment overduidelijk diverse pogingen om het gebrek aan GCG te compenseren (overspecificatie, herhalingen), maar door het verschil in expertise tussen beide personen lukt dit (bijna) niet. Pas in laat in het gesprek, na een nieuwe perceptuele specificatie van de agent (regel 27) begrijpt de cliënt de vraag, en geeft het gewenste antwoord.

Uit dit gesprek blijkt tevens dat overspecificatie een fenomeen is dat door beide partijen kan worden toegepast. In regel 20 overspecificeert de cliënt haar aan/uit knop van het beeldscherm in de hoop de agent verder te helpen met het oplossen van hun common ground probleem. In regel 21 probeert de agent de cliënt duidelijk te maken dat hij het over het scherm zelf heeft, en niet over het totale beeldscherm. De cliënt heeft echter nog steeds niet door dat er gerefereerd wordt aan de Windows taakbalk, met startknop. (22). Waarop wederom een correctie van de agent volgt (23-24). Pas bij de allerlaatste overspecificatie van de agent (26) begrijpt de cliënt wat er bedoeld wordt, en kan het gesprek direct afgesloten worden (28-32). Uit onderstaande analysetabel blijkt dat het ondanks veelvuldig gebruik van overspecificatie niet altijd lukt om het gebrek aan GCG te compenseren.

Nr	Pers.	Bericht	Analyse
3.	A	<i>Hoi, heb jij nog steeds (.) NT op je laptop? heb jij een groene of een grijze startknop nou eigenlijk? (1,5)</i>	Vraag1, zelfgeïnitieerde repair, perceptuele overspecificatie1
4.	C	<i>.hh</i>	Pauze
5.	A	<i>Nah eigenlijk bedoel ik of je nog NT op je PC hebt</i>	Herhaling vraag1
6.		<i>(1,2)(telefoonsignaal op achtergrond)</i>	Pauze
7.	A	<i>fijn he? (.)</i>	Continuering beurt
8.	C	<i>.ghhh ja in m'n laptop, ik heb een eeh een IBM en die was eigenlijk mijn mijn mijneh pc heet WAG pee nul zeven acht vier en als ik dan moet starten tis een zwartE .ghhh en dat is een intel pentium ee [eh vier]</i>	Overmatige informatieverstrekking, voortkomend uit onbegrip vraag1
9.	A	<i>[ja, jaja] maar op je beeldscherm (.)</i>	Correctiepoging1
10.	C	<i>Jah?</i>	Minimale respons / onbegrip
11.	A	<i>Kun je linksonderaan zien of je een startknop heb eeh een startknop linksonderaan in je scherm</i>	Herhaling perceptuele overspecificatie1
12.	C	<i>Ik heb een e::h flatscreen ja? (0,3)</i>	Specificatie1 monitor
13.	A	<i>Hjaa en in dat flatscreen da\ eh\ (.) zie je (0,4) windows (.) zie je voor je</i>	Perceptuele overspecificatie2
14.		<i>(1,4)</i>	pauze
15.	A	<i>Sn\ (0,9) Snap je wa'k bedoel? nee..</i>	Vraag2

16.	C	<i>Hnee nee helemaal niet [ik vind het wel een heel leuk middelkje</i>	Antwoord vraag2
17.	A	<i>[onderaan .hh onderaan op je scherm heb [jeeh</i>	Perceptuele overspecificatie3
18.	C	<i>[Heb ik eeh van die vijf van die e:h knopjes en dan kan'k rechts kan'k 'n knopje indrukken [en da]'s</i>	Specificatie2 monitor
19.	A	<i>[Jajaa]</i>	Minimale respons
20.	C	<i>een rondje met 'n streepje en daarnaast gaat nu een groen lampje branden</i>	Perceptuele overspecificatie monitorknop
21.	A	<i>Wat (1,0) op je scherm he heb ik 't over? (.)</i>	Correctiepoging2
22.	C	<i>Ja jij hebt 't over m'n scherm, moe'k even uit dat mailtje .ghh</i>	Onbegrip / hardopdenken
23.	A	<i>nee gewoon! dat zie je overal in je scherm</i>	Correctie & specificatie
24.		<i>(1,0)</i>	pauze
25.		<i>Maakt niet uit waar je in zit (2,7)</i>	Toelichting specificatie
26.	C	<i>Hjaa?</i>	Onbegrip
27.	A	<i>heb jij onderin een blauwe balk? of een grijze balk? (.)</i>	Vraag3
28.	C	<i>Ik heb een e::h grijs eh scherm waar eh ook mijn start op staat</i>	Antwoord vraag3
29.	A	<i>.ghh Dankjewel, weet ik genoeg!</i>	Bevestiging antwoord

Datum	23-08-2005, 13:21
Situatie	De collega van een cliënt krijgt een aantal windows-foutmeldingen. De agent probeert de pc op afstand over te nemen, maar wil eerst weten of dit mogelijk is, daarom vindt voornamelijk informatie-uitwisseling plaats over een bepaald icoontje. Het blijkt niet mogelijk te zijn om de pc over te nemen. Daarom doet de agent uiteindelijk het verzoek om een screenshot van de foutmelding te mailen

Nr.	Pers.	Bericht
1.	C	[naam], Enschede () Hai
2.	A	Hai
3.	C	Ik sta hier bij een computer van e:h collega van mij die aan de hand gaat (.) e:h ik () gister dus al een paar keer helemaal vast en nu krijg ze ook e:h een aantal windows meldingen (0,3)
4.	A	O leuk! (0,4)
5.	C	niet! (.)
6.	A	Wat zei oh niet leuk?
7.	C	neej nie leuk
8.	A	Oh wat 's haar pc nummer? (0,3)
9.	C	Haar pc nummer .hh gaan ik effe onder 't bureau kijken (0,4)
10.	A	onder 't ()
11.	C	Ja die dingen e::h le em es pee drie een nul een
12.	A	drie een nul (1,5) een (.)
13.	A	Even kijken of ik mee kan kijken
14.	C	Hmhm (1,0)
15.	A	Altijd leuk een windows foutmelding (3,4)
16.	A	Ik zag wat (1,0) [naam] heb je die melding op 't scherm? (0,9)

Nr.	Pers.	Bericht
17.	C	Nea alleen die foutmelding van windows staat er nog (0,4) 'k heb nog nie offe:h 't verzoek of of je mee kunt kijken (4,0)
18.	A	éénendertig nul één zei je he? (.)
19.	C	Ja. (4,2)
20.	A	Want (0,5) contact maken veel te () (1,1) eh oh the agent is running on the target (1,7) oke (5,4)
21.	A	Hjma dit is...
22.		(15,6)
23.	A	Staat er rechts onderin he? naast de tijd (1,8)
24.	C	Hja
25.	A	Eehh staat daar 'n 'n 'n e:h 'n een pijltje naar links? (2,8)
26.	C	Nee? (0,9)
27.	A	Zie je daar wat icoontjes staan dan? (0,4)
28.	C	Ik zie wel icoontjes staan ja (0,4)
29.	A	En gelijk naast de tijd is dat een eeh pc met een monitor? (.)
30.	C	Hnee hier staat eerst zo'n eeh zo'n schermpje met zo'n v d'r tussen (0,8)
31.	A	Oke en eh heb je ook zo'n pc met een monitor?
32.	C	Ja. (0,5)
33.	A	Als je daar op gaat staan wat e::h..
34.	C	Winzip. (1,0)
35.	A	Nee, da's iets anders, da's een ander teken
36.	C	Oh. (0,6) Nouja voor de rest eeh staat er weinig (.)
37.	A	Oke (0,7) Nee dan kan'k je ook niet overnemen (0,7) E:::hm (2,4)
38.	C	Naja kijk 'k zie inderdaad bij de buurvrouw wel eentje staan ja (.)
39.	A	Begin maar met voorlezen dan (0,7)

Nr.	Pers.	Bericht
40.	C	Hmhahaa
41.	A	Ja 'k kan 'm nie ove..... [rnem]en
42.	C	[HRM] (0,9)
43.	C	Naa die eh de melding zelf is eeh delayed write failed (1,7)
44.	A	Delayed write failed
45.	C	Hjah (.) ik kan natuurlijk wel een eh printscreen maken en die even op de fax gooien ofzo? (.)
46.	A	Jaah ne[e]
47.	C	[jah maak ook nie uit]
48.	A	E:hm (0,7) in welk programma is het? (0,8)
49.	C	'tis e:h nu gewoon in eeh aanbouw dusseh [()]
50.	A	[O:ké] (2,2)
51.	A	Reflexen (0,8)
52.	C	Ja. (3,4)
53.	A	Hmm (0,3) ja zou je dat wel willen doen effe printscreen en dan in de mail even control v doen?
54.	C	Ja [Hm] ken ik eh [mailnaam] is het?
55.	A	[Ja] (.)
56.	A	ja. (0,6)
57.	C	Eehm goed gaan we effe doen doe'k wel effe vanaf haar pc dus als je haar dan ook effen e:h eventueel wil berichten (0,5) dan wacht zij nog effe na voordat ze verder gaat (1,4)
58.	A	J::a nou de\ ze mag wel verdergaan hoor als je de printscreen'tjes hebt danne:h d..... [an dan] heb ik e:h heb ik wel genoeg
59.	C	[Jah?]
60.	C	Oke doen we dat (0,3)
61.	A	Okeej

Nr.	Pers.	Bericht
62.	C	Bedankt verder!
63.	A	Joe!
64.	C	Hai!
65.	A	Hai!

4/4

EINDE TRANSCRIPTIE 23-08-2005, 13:21

Analyse gesprek 23-08-2005, 13:21

De voornaamste poging tot het creëren van SGC doet zich voor in regels 23-37. Dit fragment zal daarom nader besproken worden. De agent geeft in regel 23 door te beginnen met een dubbele plaatsbepaling, dus perceptuele overspecificatie, aan dat hij er vanuit gaat dat de cliënt niet weet waar hij op moet letten om in te kunnen schatten of de controle over de pc door de agent overgenomen kan worden. Daarom stelt de agent niet direct de vraag of de controle over genomen kan worden, maar geeft hij een locatie door waar verschillende icoontjes moeten staan en tevens het verzoek of de cliënt de icoontjes kan beschrijven. De cliënt antwoordt in regel 26 op de vraag van de agent, het antwoord bevat tevens een toon van onbegrip. Die toon van onbegrip valt te verklaren doordat de agent zijn intenties niet duidelijk heeft gemaakt. De agent probeert in dit gesprek een SCG te creëren of in ieder geval referentieproblemen te voorkomen door de hoofdvraag op te delen in deelvragen. Dit lijkt te werken, aangezien de cliënt op vrijwel iedere deelvraag direct een antwoord kan geven. Deze deelvragen zijn te vinden in regels 27, 29, 31, 33. Dat de strategie van deelvragen succesvol is, blijkt ook uit de snelle opeenvolging van de vier deelvragen.

In regel 33 doet de agent een verzoek aan de cliënt of hij een bepaald icoon nader kan specificeren door er met zijn muiscursor op te gaan staan (dit zorgt ervoor dat er een geel infolabel verschijnt). De cliënt geeft de specificatie van het icoon in regel 34. Dit antwoord is een nadere specificatie op de vraag die in regel 31 door de agent gesteld werd. De agent concludeert in regel 35 dat het betreffende icoon niet het icoon is waar hij naar op zoek is, waarna de cliënt vertelt dat er voor de rest weinig staat. De agent

concludeert daarom uiteindelijk dat de pc niet overgenomen kan worden (37). De hierboven staande analyse is op de volgende pagina in beknopte tabelvorm weergegeven.

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
23.	A	Staat er rechts onderin he? naast de tijd (1,8)	1 ^e deel vraag1 + overspecificatie
24.	C	Hja	Bevestiging aandacht
25.	A	Eeeh staat daar 'n 'n 'n e:h 'n een pijltje naar links? (2,8)	2 ^e deel vraag1 + specificatie doelobject
26.	C	Nee? (0,9)	Antwoord vraag1
27.	A	Zie je daar wat icoontjes staan dan? (0,4)	Vraag2
28.	C	Ik zie wel icoontjes staan ja (0,4)	Antwoord vraag2
29.	A	En gelijk naast de tijd is dat een eeh pc met een monitor? (.)	Vraag3
30.	C	Hnee hier staat eerst zo'n eeh zo'n schermpje met zo'n v d'r tussen (0,8)	Specificatie icoon
31.	A	Oke en eh heb je ook zo'n pc met een monitor?	Begrip + vraag3
32.	C	Ja. (0,5)	Antwoord vraag3
33.	A	Als je daar op gaat staan wat e::h..	actiespecificatie
34.	C	Winzip. (1,0)	Overspecificatie antwoord vraag3
35.	A	Nee, da's iets anders, da's een ander teken	Diagnose verkeerd icoon
36.	C	Oh. (0,6) Nouja voor de rest eeh staat er weinig (.)	Situatiespecificatie
37.	A	Oke (0,7) Nee dan kan'k je ook niet overnemen (0,7) E::hm (2,4)	Einddiagnose

Hoewel de poging van de agent om een SCG te creëren als redelijk succesvol getypeerd kan worden, lukt het niet de agent toch niet volledig om een SCG te creëren. De cliënt geeft namelijk door middel van het opnoemen van hetgeen dat hij op zijn scherm ziet (30-37) aan dat hij niet begrijpt wat de bedoeling van de agent is. In een zeker opzicht overspecificeert de agent de locatie met benodigde informatie, en deelt hij de hoofdvraag succesvol op in kleinere beter begrijpbare deelvragen, maar aan de andere kant onderspecificeert hij zijn intenties. Dit zorgt ervoor dat de cliënt niet weet wat er precies de achterliggende reden van de deelvragen van de agent is.

Dat er tijdens de conversatie wel deels een SCG bestaat blijkt uit de volgende voorbeelden: In regel 33 onderspecificeert de agent een actie, tevens is de vraag onvolledig. De cliënt interpreteert de actiespecificatie echter correct, want hij geeft in regel 34 direct de informatie waar de agent naar op zoek was. In regel 45 onderspecificeert de cliënt de actie die hij wil uitvoeren. De agent begrijpt deze onderspecificatie echter direct.

Datum	23-08-2005, 13:51
Situatie	De agent belt terug over een eerder (niet opgenomen) probleem met de melding dat hij de betreffende map niet kan vinden, dit keer ontstaat er doordat de agent met een probleem bij de cliënt aanklopt een soort omgekeerde wereld waarbij de cliënt en agent als het ware van rol verwisselen. Uiteindelijk lukt het om de betreffende locatie te vinden en wordt het probleem opgelost.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	C	[naam]
2.	A	Nah, 'k kan 't nie vinde hoor
3.	C	Ken nie vinde?
4.	A	Nee
5.	C	Hoezo niet? (0,4)
6.	A	Nou ik eh heb nu een eeh directory:: die begint (0,6) bovenste mapje is beeta vee es es(1,2)
7.	C	Ho wach eve hoor (1,6) .ghh BeetaWAT? (0,6)
8.	A	Beeta vee es es (1,5)
9.	C	Hnee (3,0)
10.	A	Maar wat zie ji:j als eerste map nou staan dan als jij in die (0,9) [()]
11.	C	[()] (0,4)
12.	A	() (.)
13.	C	e:::h dotnet punt net (3,1)
14.	A	dot net (1,0)
15.	C	nee g'woon punt net (1,0)
16.	A	O:::h wach eve (1,3) die staat w\ ohja die staat boven (0,9)
17.	C	Dat is vast die wag ef nul twee (2,7)

Nr.	Pers.	Bericht
18.	A	Die staat helemaal bovenaan he? (.)
19.	C	Hja.
20.	A	Hja (3,8) oh nou oke dan moe'k effe verder zoeken (1,1) oke (1,0) ken 't al'maal nie vinde he? (0,8)
21.	C	Je hebt die server nodig he? (0,6)
22.	A	Njaa ik zit wel op die server maar
23.	C	Da\ dat is die wag ef nul twee neem [ik
24.	A	[nouja maar dan zit ik helemaal eeh bovenaan (0,9) Oh ook een directory dave O::HJA dotnet ehj:a (0,6) e:::h o:::h wach effe wach effe en aa vijf verder (0,8) bije:h eh (.)
25.	C	dotnet dotnet alleen dan geschreve met hoofdletter dee hoofdletter en (0,7)
26.	A	H:aja en dan absolute beginner
27.	C	precies!
28.	A	H::ejep .hh hebbes! (.)
29.	C	Hebbes? (.)
30.	A	Hebbes.
31.	C	Okhee! (0,3)
32.	A	Ik ga effe brande zo
33.	C	Is go:e
34.	A	Okido!
35.	C	Ik kom 'm zo wel ophale (.)
36.	A	Is goed
37.	C	Oke bedankt!
38.	A	Ho.....[::i
39.	C	[Hoi!

2/2

EINDE TRANSCRIPTIE 23-08-2005, 13:51

Analyse gesprek 23-08-2005 13:51

SCG doet zich voor het eerst voor in regels 3-5. Doordat de agent direct zegt “ik kan het niet vinden” refereert hij met een anaforische onderspecificatie aan een eerder gesprek tussen beide personen. De cliënt begrijpt direct welk gesprek de agent bedoelt, gezien de reactie van de cliënt in regel 5. De reactie “hoezo niet” geeft aan dat de cliënt weet wat de agent bedoelt. De agent reageert op deze opmerking met een uitgebreide specificatie van een directory. De cliënt reserveert in de volgende regel (7) ruimte voor de actie die hij uit wil voeren en doet tevens een verzoek tot herhaling van de naam van de directory. De agent herhaalt de naam van de directory in regel 8. Uit de reactie van de cliënt in regel 9 blijkt dat dit niet de map is die de cliënt in gedachten had. De agent doet in regel 10 een verzoek aan de cliënt om de situatie nader te specificeren. De cliënt geeft het antwoord in regel 13. De agent bevestigt dit antwoord in regel 14 foutief, want de cliënt corrigeert de agent in regel 15. Deze correctie leidt ertoe dat de agent beseft dat hij op een verkeerde locatie zit te kijken (16). De cliënt helpt de agent in regel 17 met een nadere specificatie van het doel. De agent overspecificeert in regel 18 de locatie van de directory, en vraagt daarbij om bevestiging van de cliënt. Deze krijgt hij in regel 19. Om de cliënt te laten weten waar hij mee bezig is, past de agent in regel 20 en 24 de hardopdenkstrategie toe. De cliënt blijft de agent ondersteunen met specificaties van verschillende doelen, dit blijkt uit regels 21-22 en 25. Dat de SCG tot stand begint te komen blijkt duidelijk als de cliënt in regel 21 de volgende opmerking maakt:

- 21. C *Je hebt die server nodig he? (0,6)*
- 22. A *Njaa ik zit wel op die server maar*

De cliënt gebruikt een anaforische onderspecificatie om de server aan te duiden (hij geeft niet de naam van de server), toch begrijpt de agent ondanks deze onderspecificatie welke server de cliënt bedoelt. Hierna neemt de SCG alleen nog maar toe. De overspecificatie van de cliënt uit regel 25 helpt de agent uiteindelijk in de goede richting. Uit de reactie van de agent in regel 26 blijkt al min of meer dat hij op eigen kracht verder kan. Dat de agent nu de goede directory te pakken heeft blijkt uit de reactie van de cliënt uit regel 27. Hierna volgt een bevestiging van de agent en wederom een bevestiging van de cliënt. Kort daarna kan de agent verder met de taak die hij voor de cliënt zou uitvoeren (het branden van een aantal bestanden op een

CD) en kan het gesprek afgesloten worden. De beknopte versie van deze analyse is op de volgende pagina in tabelvorm weergegeven.

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
2.	A	Nah, 'k kan 't nie vinde hoor	probleembeschrijving
3.	C	Ken nie vinde?	Onbegrip vraag1
4.	A	Nee	Antwoord vraag1
5.	C	Hoezo niet? (0,4)	Onbegrip vraag2
6.	A	Nou ik eh heb nu een eeh directory:: die begint (0,6) bovenste mapje is beeta vee es es(1,2)	Beschrijving probleem
7.	C	Ho wach eve hoor (1,6) .ghh BeetaWAT? (0,6)	Ruimtereservering + verzoek tot herhaling directorynaam
8.	A	Beeta vee es es (1,5)	Herhaling directorynaam
9.	C	Hnee (3,0)	Minimale respons / onbegrip
10.	A	Maar wat zie ji:j als eerste map nou staan dan als jij in die (0,9) [()]	Verzoek nadere specificatie
11.	C	[()] (0,4)	(onverstaanbaar)
12.	A	() (.)	(onverstaanbaar)
13.	C	e:::h dotnet punt net (3,1)	Specificatie directorynaam
14.	A	dot net (1,0)	Herhaling directorynaam
15.	C	nee g'woon punt net (1,0)	Correctie herhaling directorynaam
16.	A	O::h wach eve (1,3) die staat w\ ohja die staat boven (0,9)	Begrip misverstand + locatiespecificatie
17.	C	Dat is vast die wag ef nul twee (2,7)	stelling
18.	A	Die staat helemaal bovenaan he? (.)	Overspecificatie vraag1
19.	C	Hja.	Bevestiging overspecificatie vraag1
20.	A	Hja (3,8) oh nou oke dan moe'k effe verder zoeken (1,1) oke (1,0) ken 't al'maal nie vinde he? (0,8)	hardopdenken
21.	C	Je hebt die server nodig he? (0,6)	Ondergespecificeerde vraag2
22.	A	Njaa ik zit wel op die server maar	Antwoord2
23.	C	Da\ dat is die wag ef nul twee neem [ik	Nadere specificatie, uitgelokt door r22
24.	A	[nouja maar dan zit ik helemaal eeh bovenaan (0,9) Oh ook een directory dave O::HJA dotnet ehj:a (0,6) e:::h o:::h wach effe wach effe en aa vijf verder (0,8) bije:h eh (.)	hardopdenken
25.	C	dotnet dotnet alleen dan geschrewe met hoofdletter dee hoofdletter en (0,7)	Overspecificatie directorynaam
26.	A	H:aja en dan absolute beginner	Specificatie directorynaam
27.	C	precies!	Bevestiging
28.	A	H::ejep .hh hebbes! (.)	Bevestiging2, probleem opgelost
29.	C	Hebbes? (.)	Vraag
30.	A	Hebbes.	Bevestiging vraag

Datum	24-08-2005, 09:15
Situatie	De agent belt een cliënt terug over een eerder (niet opgenomen) probleem. Hij draagt een aantal instructies op aan de cliënt, maar er blijkt zich inmiddels een nieuw probleem voor te doen dat nadere aandacht nodig heeft.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	C	met [<i>naam</i>]
2.	A	met [<i>naam</i>] (0,4)
3.	C	o:i (.)
4.	A	Hoi (.) e::hm als ie straks klaar is die pc of misschien is die al klaar
5.	C	Euh volgens mi:j niet 'k weet niet of die d'r al (0,6) nee.
6.	A	Nouja goed dan is ie zo klaar. e:::h dan kan je 'm aanloggen met (.) username [-] en password [-]
7.	C	Hja (0,4)
8.	A	e:::n daar krijgt die persoon dan icoontje bij van eh terminal service (0,7) wat jullie ook hebbe en dan kun je g'woon naar e::h naar je eigen (.)
9.	C	Dan kun je je eigen gegevens gebruiken?
10.	A	Jah.
11.	C	Jah
12.	A	mmaar de persoon di::e gaat aanloggen die moet wel e::h zeg maar geschikt gemaakt zijn voor terminal services (1,3)
13.	A	En dah weet ik nie.....[t..o.....]f dat deze perso.....[on] daarvoor geschikt is
14.	C	[Hnee] [nee] (0,3)
15.	C	[<i>naam</i>] gaf Wel aan dat ie gistere zo'n twee uur op dat blauwe scherm is blijven staan (0,8)
16.	A	Da's nie goed (0,8) dat moet echt e::h tien minuutjes zijn (1,7)

Nr.	Pers.	Bericht
17.	C	Hjaa
18.		(0,8)
19.	C	Want hij staat nu op e::h zeuve minuten dertien (.)
20.	A	Maar loopt de eh zie je wel ehm een een balkje staan dat wat wat verloopt? (0,4)
21.	C	Hnee 't tis g'woon een rode balk die je ziet (.) met nul procent vijftientig procent tot honderd en daar beweegt verder niks in
22.	A	Oh oke (1,3)
23.	A	E::hm (3,3) naja dan moe'k dan maar effe naar boven komen
24.	C	Hja? Hoké! joooh doo!

2/2

EINDE TRANSCRIPTIE 24-08-2005, 09:15

Analyse gesprek 24-08-2005, 09:15

Een poging tot het creëren van situational common ground doet zich in dit gesprek voor het eerst voor in regels 4 en 5. De agent geeft in regel 4 een anaforsch ondergespecificeerde objectbeschrijving (*ie*) van de pc. Deze onderspecificatie wordt in dezelfde regel door een zelf geïnitieerde repair omgezet naar een minimale specificatie. Hieruit blijkt dat de agent tijdig beseft dat de onderspecificatie tot een referentieprobleem kan leiden en direct actie neemt om dit te voorkomen. Uit regel 5 blijkt dat de cliënt begrijpt wat de agent bedoelt. Tevens bevestigt de cliënt door zijn reactie dat hij ook weet dat het onderwerp in een eerder gesprek besproken is

Vervolgens doet de agent in regel 8 een beschrijving van een bepaald pictogram. Deze beschrijving kan als een onderspecificatie beschouwd worden, aangezien de agent geen locatie of andere eigenschappen behalve de naam geeft, en tevens eindigt met de uitspraak "of wat jullie ook hebben dan", waarmee de agent een wel erg breed referentiegebied schept. De cliënt snapt echter wel wat de agent bedoelt, en begint met de stelling dat persoonlijke gegevens dan te benaderen zijn. Dit wordt in regel 10 door de agent bevestigd. Daarnaast komt situational common ground nog een keer

voor in regels 15-17 de cliënt onderspecificeert het probleem in regel 15. Ervan uitgaande dat de agent met de ondergespecificeerde beschrijving voldoende informatie heeft gekregen. De reactie van de agent is een bevestiging hiervan, hij geeft namelijk meteen aan dat hij weet wat de cliënt bedoelt. Hoewel de agent in regel 16 aangeeft dat hij een probleem concludeert, geeft de cliënt in regels 19 en 21 op eigen initiatief een perceptuele overspecificatie van de probleemsituatie. Hieruit valt op te maken dat de cliënt nog niet zo zeker is van het bestaan van een SCG. De agent heeft uiteraard ook met de overspecificatie voldoende informatie om een aanpak vast te kunnen stellen. Hij besluit even langs te komen. Het gesprek wordt vervolgens afgesloten.

Datum	24-08-2005, 11:31
Situatie	Een cliënt belt met de melding dat haar pc volledig is vastgelopen, na een informatie-uitwisseling over mogelijke simpele oplossingen begeleidt de agent de cliënt stap voor stap door het herinstallatieproces van de pc. Uiteindelijk wordt er geen resultaat bereikt, en moet de agent iemand langs sturen om de cliënt verder te helpen

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	Datacom en diensten met [naam] (.)
2.	C	.ghh Hallo [naam], [afdeling]
3.	A	Hai
4.	C	Ha:i ik zit achter m'n computer e::n ik kan in een keer hel'maal niks mear
5.		(1,2)
6.	C	Ik e:::h met mijn tuut\ eh toetsenbord ik heb al gekeken of de stekker d'r ook al goed inzaten maar ik kan de:eh kan hel'maal niks meer met toetsenbord (0,7)
7.	A	Hm::m en je bent net met pauze geweest?
8.	C	.gh nee nee nee (1,1) nee (.) in een keer van e::h ja deed ie 't g'woon nie meer (0,3)
9.	A	Toetsenbord EN muis doen het niet meer?
10.	C	Nee. (1,1)
11.	A	Wat is je pc nummer?
12.	c	.ghh eh moe'k heel even kij'n want 'k heb 'n nieuwe en ik wa\ wat 'r staat (0,7) Ik heb ook zo'n zwarte:::h oh nee () niet hetzelfde Da's e::h ens pee en dan eenendertig nul vier (9,0)
13.	A	Hmnee 'k krijg d'r ook geen verbinding meer mee (0,8) Hja:a druk maar op de knop
14.	C	Op welke knop moe'k drukken?

1/10

Nr.	Pers.	Bericht
15.	A	Van de:eh pc (.) 't kan zijn mja
16.	C	Ja ik heb al geprobeerd om 'm aan en uit te zetten maar dat wil die ook niet
17.	A	Moej'm effe zeven seconden ingedrukt hou[we] de::eh aanuit knop (0,8) Dan gaat ie weer uit
18.	C	[oh]
19.		(3,1)
20.	C	Hmja
21.		(10,3)
22.	C	Hij's nou uit ik heb weer g'woon dat ibm-scherm e::h d'r voor staan (3,4)
23.	A	Hm wacht 's even
24.	C	Hjah.
25.		(10,1)
26.	C	.ghh Ja maar ik heb nu d\ gewoon nog een ze\ zwart scherm met eh ja de copyright staat erop .ghh en daar blijft ie een beetje op steken (9,8)
27.	A	()c?
28.	C	.ghh eu::h ja 'n witte pc ja (0,5) en 'n eh zwart scherm (5,7)
29.	A	Hij zit nou gewoon weer vast? (.)
30.	C	Ja.hh (0,8) En hij blijft g'woon op weer dat e::h dat e::h scherm staan met copyright (0,5)
31.	A	Wa\ wat eenendertig nul vier? was 't h\ ja he?
32.	C	Ja eenendertig nul vier hja (0,6)
33.	A	Hah wat je kan doen is 'm (.) nog even uitzetten (0,3)
34.	C	Hjaa (0,9)
35.	A	Uche .fh sorry en daarna weer eve:n aanzetten
36.	C	Hjaa (0,7)
37.	A	Dan moet je even de controltoets aan de linkerkant en de alttoets aan de linkerkant ingedrukt houden (.)

Nr.	Pers.	Bericht
38.	C	Hjaa (2,5)
39.	A	Totdat er 'n schermpje komt (1,8) met iets moe'je dus ingedrukt houwe [blij]ve houwe
40.	C	[hmhm]
41.	A	Komt er ergens een e:h 'n schermpje (0,4) zometeen (4,1)
42.	C	's effe kijk ga 'm eerst even weer uitzetten (1,7)
43.	A	Ja laat die (.) control en altoets maar even zitten misschien als j:::e (0,5) start 'm maar gewoon opnieuw op want ik heb hier nu wat ingesteld (.)
44.	C	Hjaa (1,0)
45.	A	Even kijken waar die gaat, heb je even momentje?
46.	C	Jahoor!
47.		(14,2) (wisselgesprek)
48.	A	Bejje alweer eh opnieuw aan 't opstarten?
49.	C	Ja 'k d:::e\ 'k heb 'm weer opgestart maar 'k krijg nog steeds dat eh nu ibm- scherm d'r op st\ staan (2,9)
50.	A	Datzelfde weer als net?
51.	C	.gh ja nou nog een scherm weer terug zeg maar eerst dah ibm en net kreeg ik ook al e:h copyright (4,5)
52.	A	Ja 'k weet even de volgorde schermen niet uit m'n hoofd (.)
53.	C	Hmhm
54.		(0,5)
55.	C	.fhh ja je krijg eerst dan gewoon dat eh dat logo g'woon van ibm (1,1) ev'n kijk'n (.) dat is nu weg .hh (0,4) ja nou begint 'r indaad iets te gebeuren moe'k zeggen (9,2)
56.	A	blauw scherm? (.)
57.	C	.ghh nee 'n eh zwart scherm .ghh (.) d'r staat hier daar staat ook eh copyright negenennegentig tweeduizendtwee staat hierop (3,0)
58.	A	oké maar dat maar dat had je net ook
59.	C	.ghh alleen ta\ net was d'r 'n iets anders scherm waarop copyright stond

Nr.	Pers.	Bericht
60.	A	Oke
61.		(9,6)
62.	A	nu niks
63.	C	.ghh ja hij gaat nou kieze:::n dan staat er bij no operation system found
64.	A	Hmhm
65.	C	.ghh en dan (.) even kijken nou d'ie weer iets is ie weer bezig met iets
66.	A	Oke hij loopt wel door dus
67.	C	Hij loopt nu wel door ja
68.	A	Oke
69.		(9,7)
70.	A	't zelfde scherm
71.	C	Ja [H!
72.	A	[Krijg je nu weer
73.	C	Jah
74.		(1,1)
75.	C	Nou staat 'r indaad weer onderaan copyright negenennegentig tweeduizendtwee (.)
76.	A	Njaja
77.	C	Ja (1,5)
78.	A	Ehe:::m (1,6) nou zet hem maar weer uit (.)
79.	C	Hmja (0,4)
80.	A	En weer aan (2,6) en dan toch maar even de control alt eh toets proberen
81.	C	Hja
82.		(10,1)
83.	C	Hm tot nu toe gebeurt daar verder nog niks mee (0,9)

Nr.	Pers.	Bericht
84.	A	Nee hij moet zometeen met een [eh]
85.	C	[ah]
86.	A	met een schermpje komen (0,8) waarin die eh (0,3) vraagt wageningen enschede (0,5)
87.	C	Hm (0,4)
88.	A	wat wil je?
89.		(7,4)
90.	A	Ja
91.	C	.ghh E:hm (.) nee is niet van mij want ik krijg nu error boot even kijken nou gaat ie weg (9,6)
92.	A	Niks
93.	C	.ghh nee ik krijg nou op gegeven moment van eh telkens al eh dat ie iets aan d\ aan 't doen is
94.	A	Hja
95.	C	En ook copyright (0,7) .gh en dan i [e\
96.	A	[control alt nog ingedrukt he? (.)
97.	C	.gh oh nee die heb ik nou alweer uitgehaald
98.	A	Oooh
99.	C	Oo [h
100.	A	[moe'je ingedrukt houden
101.	C	Ah oh nou
102.	A	Haha
103.	C	Of .ghh (0,6)
104.	A	Ja ik kan 'm niet goed beoordelen (0,6) waar jij nou (0,6)
105.	C	.ghh ja maar dat begin hij geeft al ze\ een melding van no operation system found (0,5)
106.	A	Ja oke
107.	C	Oh nou heb ik 'n (.) ja nou heb ik inderdaad een blauw scherm en daar staat e::hm amicon zen imagine

Nr.	Pers.	Bericht
108.	A	Hja
109.	C	Ja
110.	A	Moe'we hebben
111.		(0,9)
112.	A	En daar staat een balkje in als 't goed is (0,4)
113.	C	Hja (0,4)
114.	A	E:::::n die gaat zo lopen
115.		(1,2)
116.	A	Hopen we (0,5) En dan wordt je pc even opnieuw ingedeeld
117.	C	Hja (0,4)
118.	A	Als 't goed is een minuut of tien (0,8)
119.	A	'k weet niet of je 'n andere pc hebt waar je in tussentijd even op kunt zitten
120.	C	Ja kan ik wel ma\ ik moet nu nie meer dat eh control alt e:: [h in\
121.	A	[nee hoor [die mag je () nu laten nu die
122.	C	[nee oke jah? jah? (2,8)
123.	A	E::hm (0,7) dat balkje dat loopt ook?
124.	C	.ghh nee wa\ 'k heb dat hier g'woon eh staat eh dat amicon zen die staat op nul en dan op één amicon imagine .ghh en x is exit menu (1,3)
125.	A	O:::h wach effe (1,6) je heb 'm o:::ja nee ja oke je heb 'n menuutje e:::hm (0,7) kun je nog een keer de keuzes voorlezen?
126.	C	.ghh ja amicon zen imagine eh engine
127.	A	Da's één he?
128.	C	Dat is nul (0,4)
129.	A	Da's nul oke
130.	C	.gh en dan op één is amicon imagine selectie menu (0,4)
131.	A	Ja die moe'je hebben (.) één

Nr.	Pers.	Bericht
132.	C	Ja die moe'k da\ ja die moe'k g'woon enter geven?
133.	A	één en dan enter (.) ja
134.	C	Hja .ghfh en dan begint 'r (0,5) krijg ik weer een zwart scherm (1,3) met van uploading linux zie'k onder andere staan (1,9)
135.	A	ja:a da's goed dan moe'je heel effe wachten nu
136.	C	Hmhm
137.		(10,0)
138.	C	.ghh en ik heb nu op de () staan es de locatie en druk op enter en daar staat dan enschede en wageningen (0,6)
139.	A	Enschede moe'je dan kiezen één enter of twee be\ één
140.	C	.ghh nee, dah kan ik dah eh kan ik nie (.) .ghh en als ik 'm nu bevoorbeeld een eh een slag () één voor aanloggen (1,7)
141.	A	nee maar 't staat vrij ver naar links of niet? (1,0)
142.	C	Ja 't staat vrij ver naar links en d [an
143.	A	[ja valt die één die valt net buit\ d\ Enschede staat bovenaan?
144.	C	.gh jah
145.	A	dan is 't een één en dan enter (1,3)
146.	C	Hja:m (1,5)
147.	A	E:::n dan komt ie met 'n rijtje types (.) zeg maar (0,9) eh een rijtje getallen onder mekaar (1,2)
148.	C	Hmnee heb ik nog niet (0,5)
149.	A	Wat zie je nu dan?
150.	C	.ghh ik heb nu eh nog steeds die laatste zin eh van eh start send komma () (4,3)
151.	A	E:::h staat er nu nog die locaties op je beeldscherm?
152.	C	Hjah jah (.)
153.	A	En je hebt één enTER gedaan?

Nr.	Pers.	Bericht
154.	C	Hjah (0,9)
155.	A	Wil je nog 'n keer op enter drukken? (1,1)
156.	C	één even kijken (3,1) nee .h (1,4) kan ik dat votg\ vo\ even kijken (2,0) nee want dan krijg ik inderdaad gewoon eh 'k heb weer opnieuw geprobeerd (1,3) en krijg 'k g'woon 'tzelfde scherm weer te zien (0,6) één (0,8) enter (0,6) nee (1,1) alleen t'enter nee ik krijg dat scherm houden
157.	A	Maa:r hij doet nog op ei\ hij doet wel iets hij verspringt wel iets ofzo eh?
158.	C	.gh ja hij verspringt wel iets maar dan krijg tie hetzelfde scherm weer
159.		(1,9)
160.	C	Ja m'n beeld dat eventjes eraf en dan krijg 'k ges\ krijg 'k zelfde scherm (1,1)
161.	A	word helemaal gek (0,7) e::hm (2,2) hm (1,6) is toch ook nie a? (1,5) een momentje hoor [k start] even een pc op (1,0)
162.	C	[Hja hoor]
163.	A	kijk 'k effe wat de keuzemogelijkheid [en zijn
164.	C	[Hjah (9,8)
165.	A	()
166.	C	Ja ik heb eh es de locatie en dan houdt 't op .hh (0,4) dus 'k heb niet [e::h wat ervoor staat
167.	A	[oke
168.	A	oke (1,2) e:::::n (1,2) jij doet één enter en dat werkt niet?
169.	C	Nee (2,1)
170.	A	Druk nog es even (.) alleen op enter als je wil (0,6)
171.	C	Hja (0,3) he'k gedaan (0,7)
172.	A	Oke (1,2) en dan eh \ nou ging die ook flitsen he [nou ging\ de\ en nu nog een keer gewoon niet op 't
173.	C	[Hja hmhm]
174.	A]numerieke toetsenbord maar op 't
175.	A	eeh boven de tu [\ de één maar misschien heb je dat net ook al gedaan hm?
176.	C	[Jaa
177.	C	Ja één en dan weer enter

Nr.	Pers.	Bericht
178.	A	Hjaa (1,4)
179.	C	En nou krijg ik inderdaad 'n hele rij getallen
180.	A	o::ke
181.	C	Jah
182.	A	Heb je net numerieke toetsenbord gepakt? (.)
183.	C	euh ja die had ik op een gegeven moment ook wel de gewone ingedaan
184.	A	Oh nouja
185.	C	Ja (0,4)
186.	A	eu::h en dan moet je hier kiezen voor zeventenzestig tweeënnegentig (0,8)
187.	C	Ja (1,2)
188.	A	Eu::h (1,8) elf gee (0,6) dus nummertje vier is dat (0,5)
189.	C	Oh moe'g'woon vier intypen dan
190.	A	ja vier ja (2,0)
191.	C	En dan e::h nou staat er werkstation eh naam in (3,2)
192.	A	Krijg je geen blauw scherm nu?
193.	C	Nee (1,0) .ghh 'k heb hier nou e::hm imagine save data gevonden .ghh aangenomen wordt dat dit
194.		de nieuwe werkstation .ghh en dan werkstation naam in (0,9)
195.	A	Oh nou typ je pnummer maar in eh (0,6) ens pee eenendertig nul vier (5,5)
196.	C	Ja nou krijg ik weer die eh dat scherpje met enschede (6,5)
197.	A	Hjaja (0,9) dat je moet kiezen kiezen tussen wageningen of ensch
198.	C	[\ [jah ja
199.	A	Nou ben 'k 't zat (.) nou stuur 'k wel iemand van de helpdesk langs
200.	C	Hahis goehd (.)

Nr.	Pers.	Bericht
201.	A	Ja 'k zit zelf in wageningen dus [vandaar dat 't allemaal een beetje moeizaam gaat
202.	C	[Hjaa
203.	C	Hmhm
204.	A	Ik stuur wel even iemand langs die moet maar even kijken dan
205.	C	Ja is [goed
206.	A	[jij kunt eh op een andere pc verder?
207.	C	e::h ja hoor ik eh doe\ probeer dat wel (.)
208.	A	Oke (0,3)
209.	C	Ja?
210.	A	Doeg
211.	C	Oke doehg

10/10

EINDE TRANSCRIPTIE 24-08-2005, 11:31

Analyse gesprek 24-08-2005, 11:31

Het eerste common ground probleem / referentieprobleem doet zich voor in regels 13-20. In regel 13 onderspecificeert de agent de handeling die de cliënt moet uitvoeren. Door het ontbreken van common ground snapt de cliënt de instructie niet, dit blijkt uit de tegenvraag van de cliënt in regel 14. Hoewel het antwoord van de agent in regel 15 nog steeds een onderspecificatie is (pc's hebben meerdere knoppen) blijkt uit de reactie van de cliënt in regel 16 dat ze weet welke knop de agent bedoelt. Ze beantwoordt de instructie van de agent namelijk direct met een nieuw probleem omtrent de aan/uit knop van de pc. De agent geeft hierna een minimale specificatie van handeling, die voldoende blijkt om de handeling succesvol uit te voeren. Dit blijkt uit de reacties en pauzes in regels 18-20.

Een ander interessant fragment is het gesprek in regels 33-44. De bedoeling in dit fragment is dat de cliënt de pc opnieuw opstart. Om dit doel te bereiken begint de agent in regel 33 met een minimale specificatie van handeling, gevolgd door een minimale respons van de cliënt in regel 34. Dit

lokt een opmerking uit van de agent in regel 35 die als een actiespecificatie gezien kan worden. De cliënt reageert in de daaropvolgende regel wederom met een minimale respons. In regel 37 geeft de agent een perceptuele overspecificatie van een handeling die de cliënt moet uitvoeren. De cliënt reageert in regel 38 wederom met een minimale respons. In regel 39 gaat de agent verder met de overspecificatie. Hij vertelt namelijk wat de cliënt moet gaan zien, en dat ze de knoppen ingedrukt moet blijven houden. De vraag van de agent in regel 41 is typerend voor het gebrek aan general common ground. Hij vraagt namelijk om de status van de pc bij de cliënt. Wanneer dit probleem zich in een face-to-face situatie had voorgedaan was een dergelijke vraag overbodig geweest. Uit de opmerking van de cliënt in regel 42 blijkt dat ze de eerder genoemde handelingen van de agent niet direct heeft uitgevoerd. Ze deelt namelijk mee dat ze de pc eerst uit gaat zetten. Vervolgens geeft de agent de cliënt de opdracht om de handeling die hij noemde in regel 39 achterwege te laten omdat hij zelf op afstand wat aan de instellingen heeft gewijzigd. De reactie van de cliënt in regel 44 geeft aan dat de cliënt de opdracht begrepen heeft.

Vervolgens doen zich in regels 48-57 nog een aantal interessante voorvallen voor. De agent begint in regel 48 met de vraag of de cliënt inmiddels de pc opnieuw aan het opstarten is. De cliënt reageert met de opmerking dat ze hetzelfde scherm ziet als eerst. Hierbij doet ze een beroep op SCG door te refereren aan een mededeling die ze eerder in het gesprek aan de agent heeft gedaan. Dit was tijdens een face-to-face situatie overbodig geweest. Na het onderhandelen tussen beide personen over het uiterlijk van het scherm (50-51) Doet de agent in regel 52 een interessante mededeling. Hij zegt:

52. A *Ja 'k weet even de volgorde schermen niet uit m'n hoofd (.)*

Dit is een typisch probleem dat veroorzaakt wordt door het gebrek aan common ground. Doordat beide personen zich op verschillende locaties bevinden en de agent niet kan zien wat de cliënt ziet, moet hij proberen zich de volgorde van schermen voor te stellen. Hij deelt echter mee dat dit hem niet lukt. Dit probleem zou zich niet voor hebben gedaan tijdens een face-to-face gesprek. Om de agent tegemoet te komen begint de cliënt daarom in regel 55 met het opnoemen wat ze ziet. De cliënt probeert dus een SCG te creëren. De agent stelt een tegenvraag in regel 56 over de kleur van het scherm. De cliënt geeft een perceptuele overspecificatie als antwoord. Wederom een poging tot het creëren van SCG.

Uit de gehele conversatie blijkt dat de agent op de hoogte is van het ontbreken van een algemene gemeenschappelijke achtergrond, en voortdurend poogt een SCG te creëren. Hoe verder het gesprek vordert, hoe vaker de agent overspecificatie toepast om de cliënt verder te helpen. (37, 144, 148,169,183,187-191) Hierdoor ontstaat overigens wel een situational common ground. Handelingen die eerder zijn overgespecificeerd, worden later in de conversatie vaak niet meer overgespecificeerd, maar toch begrepen. (78-81,112-118, 124-125, 158-159).

Tevens volgen veel handelingen hetzelfde patroon waarbij de agent de cliënt steeds een kleine opdracht geeft, danwel over- of ondergespecificeerd, waarna hij vervolgens expliciet om feedback van de cliënt vraagt. De vraag "wat zie je nu?" komt regelmatig voor. Dit is ook een duidelijk teken van het gebrek aan GCG en een poging tot het creëren van SCG.

Datum	24-08-2005, 14:17
Situatie	Een cliënt belt met de melding dat haar pc haar er steeds "uitgooit". De agent besluit na een kort overleg met de cliënt tot een schone installatie. Na enkele instructies kan de herinstallatie beginnen.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	Diensten met [naam]
2.	C	met [naam], [afdeling]
3.	A	Hai
4.	C	hai ik krijg eh voor de zoveelste keer een eh bump ik eh word eruit gegooid op m'n systeem (1,3)
5.	A	Eu::h maar dat heb je vaker begriip ik
6.	C	Nou ik heb 't .hh (.) maandag gehad toen hebben wel ge(.)beld en toen kregen we 'm weer aan de praat toen hebben we gisteren 'n melding gedaan naar jullie omdat ie kuren bleef vertonen .ghh en nou wordt d\ 't is elke keer 'n 's middags tussen twee en drie dat d\ de problemen beginnen (0,5) .ghh 'k heb de hele ochtend zonder problemen kunnen werken .ghh (0,4) en nu eh (0,4) .gh loopt ie vast en gooit ie me d'r uit (.)
7.	A	Ja ik kan 'm opnieuw installeren eventueel (.)
8.	C	Ja 'k weet niet wat voor eh (.) .ghh mogelijkheden zijn
9.	A	Ja dan krijg je een hele nieuwe installatie (.)
10.	C	[] of zou er softwaretechnisch zeg maar niks maar fout kunnen zitten [Hja]
11.	C	Hja?
12.	A	gaat 't toch nog fout dan weten we dat 't aan je pc ligt
13.	C	Hja .h ik eh krijg nu de melding van problem has been detected and windows has been shutdown to prevent damage to your computer (0,4) Heel blauw scherm met eh .gh een hoop tekst cijfertjes dingetjes (1,4)
14.	A	Hja (0,4) nou zal 'k effe 'm opnieuw inrichten anders
15.	C	Hja als je zou\ kun je van afstand?

Nr.	Pers.	Bericht
16.	A	Ik kan dat vanaf hier eh in\ [
17.	C	[nou n\ d\ ()
18.	A	Moe'k heel eve:n je pc nummer weten
19.	C	Hja dat is ee en es pee
20.	A	Ja
21.	C	.ghh drie een nul een
22.		(4,4)
23.	C	Want dan schuif ik gewo\ nu even op naar computer eh (0,4) naast me (2,2)
24.	A	Hja ens pe:e drie een nul een he?
25.	C	Ja! .gh .hh
26.	A	euhm (3,8) Ah 'tis een witte of nie? (0,6)
27.	C	Hm?
28.	A	'tis een witte of nie?
29.	C	een witte?
30.	A	een witte pc
31.	C	Jah ik\ ja klopt .hh .ghh (0,7)
32.	A	Ja dan moe'we 't effe proberen eehm (.) als je 'm eh uitzet en daarna weer aan?
33.	C	.ghh hja dan weet ik uit ervaring inmiddels da'k 'm vast moet houden haha (0,9)
34.	A	Om 'm uit te zetten? (.)
35.	C	Hja
36.	A	Ja
37.	C	ja .hh (.) nou hij's nu uit dan mag ik 'm gelijk weer aandoen?
38.	A	ja dan mag tie weer aan

Nr.	Pers.	Bericht
39.	C	Oke
40.	A	d'r komt op 'n gegeven moment (1,1) linksbovenin komt eh networkboot te vragen (0,8)
41.	C	Oke hnou dat wachten even af .ghh
42.		(3,1)
43.	C	Hja opti\ () hij gaat gelijk door .ghh timeout dan loopt 'r allemaal tellertjes nu
44.	A	Als je dat ziet eeh (0,7)
45.	C	Ja
46.	A	Die network boot dan moet je even op de n drukken (0,5)
47.	C	Oke nou hij vraagt nog nergens om hij is wel .ghh inderdaad geeft hij nu een scherm .ghh die ik niet ken (1,1) please wait (4,4) Even kijken 'k heb nou weer een heel blauw scherm (.) hij doet vanalles leuk! Haha (3,4)
48.	A	Blauw scherm met en e::h balkje?
49.	C	Ejah die die loopt nu hij 's nu van groen[loop\
50.	A	[da\ dan is tie aan de gang
51.	C	Oke hij loopt nu langzaam van groen naar rood. [] of andersom. van rood naar groen haha
52.	A	[ok\]
53.	A	'k had niet dat hij dat uit zichzelf zou doen
54.	C	Nou
55.	A	doet hij dus wel
56.	C	doet hij dus wel .ghh
57.	A	eeeh tien minuutjes dan is ie d'r mee klaar maar ja pak g'woon effe 'n andere pc
58.	C	Ja precies nou tien minuutjes kan 'k wel wachten kan 'k m'n post opruimen HE? dan komen we () .ghh
59.		en dan moet ie het in principe zo weer gewoon helemaal goed doen?
60.	A	Ja, als 't goed is wel ja

Nr.	Pers.	Bericht
61.	C	Na, helemaal goed! oke dank je wel!
62.	A	Oke
63.	C	joehoe doe!

4/4

EINDE TRANSCRIPTIE 24-08-2005, 14:17

Analyse gesprek 24-08-2005, 14:17

In deze analyse zal voornamelijk aandacht besteed worden aan het fragment in regels 26 – 52. Om te achterhalen wat voor soort pc de cliënt heeft gebruikt de agent in regel 26 een perceptueel ondergespecificeerde vraag. De cliënt uit in regel 27 middels een minimale respons onbegrip, maar door het gebruik van een minimale respons denkt de agent zeer waarschijnlijk dat de cliënt hem niet heeft verstaan. De agent herhaalt in regel 28 namelijk de vraag op exact dezelfde wijze. De cliënt stelt in regel 29 een tegenvraag in de hoop duidelijkheid te krijgen. De agent reageert hierop met een perceptuele minimale specificatie. Dit blijkt voldoende te zijn voor de cliënt. Zij bevestigt de vraag van de agent in regel 31. Een dergelijke informatie-uitwisseling had in een face-to-face situatie niet bestaan. In een dergelijke situatie had de agent zelf het soort / de kleur pc kunnen vaststellen. Dit is een duidelijk voorbeeld van een effect van het ontbreken van een general common ground. Vlak na dit referentieprobleem doet zich een situatie voor waarin de SCG verder uitgebreid wordt. De agent geeft in regel 32 een functionele of propositionele onderspecificatie. Hoewel hij de cliënt letterlijk verzoekt om de pc uit en weer aan te zetten, geeft hij verder geen informatie over de handelingswijze. Dat deze handelingswijze verschilt van een normaal apparaat uit en aan te zetten blijkt uit de reactie van de cliënt. Die reageert in regel 33 direct met de opmerking dat ze weet dat ze de aan/uit knop langere tijd ingedrukt moet houden. De agent stelt in regel 34 vervolgens nog een tegenvraag, mogelijk om extra bevestiging te krijgen. De cliënt bevestigt de vraag van de agent in regel 35. De bovenstaande analyse is in de onderstaande tabel kort samengevat.

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
26.	A	<i>euhm (3,8) Ah 'tis een witte of nie? (0,6)</i>	Vraag1
27.	C	<i>Hm?</i>	Minimale respons / onbegrip
28.	A	<i>'tis een witte of nie?</i>	Herhaling vraag1
29.	C	<i>een witte?</i>	Tegenvraag1
30.	A	<i>een witte pc</i>	Nadere specificatie
31.	C	<i>Jah ik\ ja klopt .hh .ghh (0,7)</i>	Antwoord vraag1
32.	A	<i>Ja dan moe'we 't effe proberen eehm (.) als je 'm eh uitzet en daarna weer aan?</i>	Instructie1
33.	C	<i>.ghh hja dan weet ik uit ervaring inmiddels da'k 'm vast moet houden haha (0,9)</i>	Aankondiging handeling
34.	A	<i>Om 'm uit te zetten? (.)</i>	Verificatie doel
35.	C	<i>Hja</i>	Bevestiging
36.	A	<i>Ja</i>	Bevestiging
37.	C	<i>ja .hh (.) nou hij's nu uit dan mag ik 'm gelijk weer aandoen?</i>	Instructie uitgevoerd

In regels 40-52 wordt door de agent een poging gedaan om de SCG nog verder uit te breiden. Hij geeft in regel 40 een perceptuele overspecificatie van locatie en boodschap die de cliënt op haar monitor te zien moet krijgen. Uit regel 41 blijkt dat de cliënt begrijpt wat de agent bedoelt. Vervolgens geeft de cliënt in regel 43 een perceptuele onderspecificatie van de huidige situatie. Ondanks de onderspecificatie weet de agent welk scherm ze voor zich heeft, want hij wil in regel 44 met de volgende instructie beginnen, maar maakt deze niet af doordat de cliënt een minimale respons geeft na de tijdsreservering (45). In regel 46 maakt hij de instructie af. Het antwoord van de cliënt in regel 47 is nogal onsamenvattend, maar de agent maakt eruit op dat het installatieproces begonnen is. Hij stelt een verificatievraag in regel 48 die direct door de cliënt bevestigd wordt in haar beurt. De cliënt geeft daarna nog een perceptuele overspecificatie van de situatie. Mede hierdoor kan de agent de conclusie trekken dat het herinstallatieproces begonnen is. Bovenstaande analyse is in de tabel hieronder kort samengevat.

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
40.	A	<i>d'r komt op 'n gegeven moment (1,1) linksbovenin komt eh networkboot te vragen (0,8)</i>	Overspecificatie situatie
41.	C	<i>Oke hnou dat wachten even af .ghh</i>	Begrip
42.		<i>(3,1)</i>	Pauze
43.	C	<i>Hja opti\ () hij gaat gelijk door .ghh timeout dan loopt 'r allemaal tellertjes nu</i>	Bevestiging situatie
44.	A	<i>Als je dat ziet eeh (0,7)</i>	Voorwaarde

45.	C	Ja	Minimale respons / afwachting
46.	A	Die network boot dan moet je even op de n drukken (0,5)	Instructie
47.	C	Oke nou hij vraagt nog nergens om hij is wel .ghh inderdaad geeft hij nu een scherm .ghh die ik niet ken (1,1) please wait (4,4) Even kijken 'k heb nou weer een heel blauw scherm (.) hij doet vanalles leuk! Haha (3,4)	Specificatie situatie
48.	A	Blauw scherm met en e::h balkje?	Verzoek nadere specificatie
49.	C	Ejah die die loopt nu hij 's nu van groen[loop\	Nadere specificatie
50.	A	[da\ dan is tie aan de gang	Conclusie
51.	C	Oke hij loopt nu langzaam van groen naar rood. [] of andersom. van rood naar groen haha	Overspecificatie situatie
52.	A	[ok\]	Minimale respons / begrip

Datum	24-08-2005, 15:11
Situatie	Een cliënt heeft een probleem met de monitor die op zijn laptop is aangesloten. Het bureaublad van Windows is groter dan de monitor kan weergeven waardoor een scroll-effect ontstaat. Die cliënt en agent proberen het probleem aanvankelijk per telefoon op te lossen, dit lukt echter niet. De agent moet uiteindelijk naar de cliënt toe om het probleem op te lossen

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	Datacom en diensten met [naam]
2.	C	.ghh hallo [naam] met [naam]
3.	A	Hoi
4.	C	.ghh [naam] euh in mijn eh laptop heb ik die zo ingeschaald dat het dat beeld wat ik heb euh ondanks het feit .ghh dat ik met de muis heen en weer vlieg .ghh e:h niet veranderd maar op de terminal .ghh scrollt dat beeld eigenlijk heel ra\ eh weg .ghhh kan het zijn dat ik op mij::j laptop op d'een of andere manier niet goed ingesteld heb of dat er een toets is waarmee ik dat voorkom? (.) Ja eh 'k weet niet precies hoe 'k 't zeggen moet maar .ghh als ik met de muis na\ van links naar rechts gaat dan eh gaat ook 't beeld mee (3,4)
5.	A	Hmja dan moet je 'm op de een of andere manier het beeld wat kleiner eh stellen (0,5)
6.	C	beeld kleiner stellen
7.	A	Hja e:h (1,0) 'kweenie of ik dat (1,1) op afstand () even kijken hoor (0,5) wat is je nummertje ook alweer? (3,4)
8.	C	.ghh eh op mijn laptop doet 't doet 't goed he? e:h mijn laptopnummer is de el nul vijf nul zeven (7,7)
9.	A	Ja op je laptop (.) is ie goed
10.	C	Ja op m'n laptop blijft ie mooi stilstaan maar op [
11.	A	[beeldscherm alleen niet
12.	C	't beeldscherm k:eh\ gaat ie dan heen en weer (.) 'k weet niet of nou kunt zien (2,2)

1/3

Nr.	Pers.	Bericht
13.	A	Neej d\ nee dat zie (1,0) e::h [
14.	C	[.ghh (7,5)
15.	A	([]
16.	C	() [nee hij doet 't nie meer (1,5)
17.	A	Nee maa:r hoe's 't eh (2,5) beeld nu bedoel ik
18.	C	.gh op m'n eh laptop? (.)
19.	A	op j::e op je scherm
20.	C	.gh eh is fantastisch groot .ghh en op m'n eh [\
21.	A	[maar is is 't beter bedoel ik
22.	C	op m'n scherm wel op m'n eh pc is ie stukken kleiner (4,6)
23.	A	Hja ma\ de\ eh\ (.) te klein nu he? (.)
24.	C	Ja
25.		(10,2)
26.	C	Ik heb 't nooit eerder gehad hoor dus ik\ kan best zijn dat ik met 'n druk op de knop eh verkeer\ .ghh de stra\ staat nou wel 'n keer een scroll lock ofzo sta\ dat heb ik dan een toets in 'k denk nou 't zal wel een scroll zijn maar kweenie wa'k erm\ .ghh
27.	A	Nee (.) hieronder he? []
28.	C	[ja?]
29.	A	heb jij heb jij nog een eh knop e::h apply hoop ik eigenlijk?
30.	C	Troubleshoot?
31.	A	Ne:e nee daaronder moet nog een knop apply zitten maar die (.) zie je dus ook niet?
32.	C	Nee (0,9)
33.	A	Oh jee oh jee (1,4) nou weer gedaan? (4,2) Ja (1,8)
34.	C	E:::hm (0,6) .ghh ik heb eh op m'n laptop hetzelfde scherm als wat jij zelf ziet of wat eh\ alleen eeh (1,2) heel klein (0,6)
35.	A	Ja shit (0,8) kom wel even naar boven lopen [naam] want eh waar zit je nu?

Nr.	Pers.	Bericht
36.	C	Nee op dezelfde etage als jij zit
37.	A	Ooh
38.	C	Alleen aan de andere kant
39.	A	Hiertegenover
40.	C	Ja
41.	A	kom d'r zo wel even aan
42.	C	Oke bedankt!
43.	A	Joe!

3/3

EINDE TRANSCRIPTIE 24-08-2005, 15:11

Analyse gesprek 24-08-2005, 15:11

Direct na de opening van het gesprek (regels 1-3) begint de cliënt in regel 4 met een overspecificatie van de probleemsituatie, in dezelfde regel geeft de cliënt tevens een mogelijke oorzaak van het probleem aan. De agent begrijpt door deze overspecificatie wat het probleem is en biedt dan ook direct een oplossing aan (regel 5). Deze oplossing is echter een onderspecificatie van handeling. De cliënt geeft door de gedeeltelijke aarzelende herhaling van de oplossing in regel 6 aan niet geheel te weten hoe hij een dergelijke handeling moet uitvoeren. Uit de reactie van de agent in regel 7 blijkt dat de agent snapt dat de cliënt met de ondergespecificeerde handeling niet echt geholpen is, want hij reageert door de mogelijkheid te opperen het probleem op afstand te verhelpen. Voor deze actie heeft hij het pc-nummer van de cliënt nodig. Dit vraagt hij middels een anaforische onderspecificatie in regel 7. Deze onderspecificatie wordt direct door de cliënt begrepen, en deze geeft de agent in regel 8 zijn laptopnummer regel 8. Op dit gebied bestaat er dus een SCG tussen beide personen. Ook de daarop volgende regels (9-11) tonen dat aan. In die regels wordt door zowel agent als cliënt onderspecificatie toegepast, maar de onderspecificatie leidt verder niet tot referentieproblemen.

Nr.	Pers.	Bericht	Analyse
4.	C	<i>.ghh [naam] euh in mijn eh laptop heb ik die zo ingeschaald dat het dat beeld wat ik heb euh ondanks het feit .ghh dat ik met de muis heen en weer vlieg .ghh e:h niet veranderd maar op de terminal .ghh scrollt dat beeld eigenlijk heel ra\ eh weg .ghhh kan het zijn dat ik op mij::j laptop op d'een of andere manier niet goed ingesteld heb of dat er een toets is waarmee ik dat voorkom? (.) Ja eh 'k weet niet precies hoe 'k 't zeggen moet maar .ghh als ik met de muis na\ van links naar rechts gaat dan eh gaat ook 't beeld mee (3,4)</i>	Overspecificatie probleem
5.	A	<i>Hmja dan moet je 'm op de een of andere manier het beeld wat kleiner eh stellen (0,5)</i>	Onderspecificatie handeling
6.	C	<i>beeld kleiner stellen</i>	Onbegrip
7.	A	<i>Hja e:h (1,0) 'kweenie of ik dat (1,1) op afstand () even kijken hoor (0,5) wat is je nummertje ook alweer? (3,4)</i>	Voorstel nieuwe strategie + vraag1
8.	C	<i>.ghh eh op mijn laptop doet 't doet 't goed he? e:h mijn laptopnummer is de el nul vijf nul zeuven (7,7)</i>	Situatiebeschrijving + antwoord vraag1
9.	A	<i>Ja op je laptop (.) is ie goed</i>	Bevestiging situatiebeschrijving
10.	C	<i>Ja op m'n laptop blijft ie mooi stilstaan maar op [</i>	Nadere specificatie
11.	A	<i>[beeldscherm alleen niet</i>	Bevestiging nadere specificatie

12.	C	't beeldscherm k:eh\ gaat ie dan heen en weer (.) 'k weet niet of nou kunt zien (2,2)	Vraag2
13.	A	Neej d\ nee dat zie (1,0) e::h [Antwoord vraag2

Een referentieprobleem ontstaat wel in regels 17-19. De agent wil weten hoe het beeld er nu uitziet, maar onderspecificeert daarbij de vraag. De cliënt weet niet of de agent het laptopscherm of de aangesloten monitor bedoelt, en stelt daarom in regel 18 een tegenvraag. De agent reageert in regel 19 wederom met een onderspecificatie, maar doordat er een SCG bestaat, interpreteert de cliënt deze onderspecificatie correct. Dit geldt tevens voor het vraag en antwoordpaar in regels 21-22 en in regels 23-24. Beide zijn ondergespecificeerd, maar leveren geen referentieprobleem op.

Nr	Pers.	Bericht	Analyse
17.	A	Nee maa:r hoe's 't eh (2,5) beeld nu bedoel ik	Vraag1
18.	C	.gh op m'n eh laptop? (.)	Tegenvraag
19.	A	op j::e op je scherm	Nadere specificatie
20.	C	.gh eh is fantastisch groot .ghh en op m'n eh [\	Antwoord1
21.	A	[maar is is 't beter bedoel ik	Vraag2
22.	C	op m'n scherm wel op m'n eh pc is ie stukken kleiner (4,6)	Antwoord2
23.	A	Hja ma\ de\ eh\ (.) te klein nu he? (.)	Vraag3
24.	C	Ja	Antwoord3

Een ander referentieprobleem ontstaat in regels 27 – 35. In regel 27 past de agent in het eerste deel van de vraag een onderspecificatie toe. Deze onderspecificatie wordt door de cliënt onderbroken en afwachtend beantwoordt met een minimale respons (28). Hierna geeft de agent in regel 29 een perceptuele minimale specificatie van de betreffende knop (apply) gecombineerd met het tweede deel van de vraag. De cliënt kan aan de hand van deze informatie de betreffende knop niet vinden, en geeft als tegenvraag een de naam van een andere knop (30). De agent antwoordt vervolgens met een overspecificatie. Uit regel 32 blijkt dat de cliënt nu wel snapt naar welke knop de agent op zoek is, maar hij geeft tevens aan dat hij deze knop niet ziet. Uiteindelijk blijkt het probleem toch te complex om per telefoon af te handelen. De agent besluit even langs te komen om het probleem ter plekke op te lossen. (36-41) Vervolgens wordt het gesprek afgesloten. (42-44). Ook dit referentieprobleem is een typisch referentieprobleem voor een helpdeskgesprek.

Doordat de agent niet ziet wat de cliënt ziet, zal er informatie uitgewisseld moeten worden over de voortgang van het probleemoplossingsproces. Dit zou tijdens een face-to-face situatie niet gebeurd zijn.

Nr.	Pers.	Bericht	analyse
27.	A	Nee (.) hieronder he? []	Onderspecificatie
28.	C	[ja?]	Minimale respons
29.	A	heb jij heb jij nog een eh knop e::h apply hoop ik eigenlijk?	Minimale specificatie
30.	C	Troubleshoot?	Tegenvraag / alternatief antw.
31.	A	Ne:e nee daaronder moet nog een knop apply zitten maar die (.) zie je dus ook niet?	Perceptuele overspecificatie
32.	C	Nee (0,9)	Antwoord

Datum	24-08-2005, 15:50
Situatie	Een cliënt heeft een probleem met het printen van documenten. De oorzaak is dat de betreffende printer een aantal documenten in de wachtrij toont, en daardoor andere opdrachten niet geprint kunnen worden. De cliënt moet de printer op zijn pc verwijderen en opnieuw installeren. Wanneer blijkt dat ook dit niet de oplossing is moet de agent uiteindelijk langskomen om het probleem te kunnen oplossen

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	...diensten met [naam] (.)
2.	C	Hoi [naam], [naam]
3.	A	Hoi
4.	C	Ho:i ik heb een vraagje (.) .ghh e::hm ik p\ ik heb eh op mijn eh laptop twee eh printers eh staan en die'k kan selecteren
5.	A	Ja
6.	C	een daarvan is e:h de WAG pee en nul vierenzeven\ is een kleurenprinter .fhh e::hm (0,4) alleen dan krijg ik niks ui\ uitgeprint hij print gewoon niet en nou e:hm heb ik dat scherpje voor me .ghh en dan geeft ie bij status geeft ie aan (.fhh) bezig met afdrukken drie documenten in wachtrij. Terwijl ik vandaag nog geen opdracht heb gegeven op die nul vierenzeventig d'r kom ook niks uit want ik heb gister .ghh die zullen nog wel van gisteren zijn want ik heb gisteren een paar keer een opdracht gegeven maar 't komt 'r nooit uit op die printer (0,7) ergens klopt iets niet (0,8)
7.	A	Hah heb je heb je intranet nie gelezen dan? (0,6)
8.	C	IntraNET?
9.	A	Ja?
10.	C	Naa dat lees ik niet helemaal eh meer elke keer hoezo?
11.	A	dat we terug gaan naar pen en papier? (0,4)
12.	C	Huh? (0,7)

1/7

Nr.	Pers.	Bericht
13.	A	dat we terug gaan naar pen en papier?
14.	C	HAHAHAHAHAA! [
15.	A	() [lezen?
16.	C	.Hneehehee () HAHAHAAA of we moeten inkleuren HAHAHAAA
17.	A	Nee ik ben eh even bezig even die printer die nul vierenzeventig bij mij d'r op te zetten kan 'k even kijken naar 't ding
18.		(1,9)
19.	A	E::h nul vierenzeventig
20.		(1,0)
21.	A	Ik zie helemaal niks staan daar
22.		(0,8)
23.	A	.fhhh (.) printer (.) [] nul vierenzeventig hebben we 't over he? (.)
24.	C	[en n\
25.	C	Hjaa.hh
26.	A	Oke (0,4) de testpagina (0,4) oke (.) oke (1,4) testpagina (.) prinTING (1,5) () process
27.	C	Ja maar d'r (.) kommen wel dingen uit op de nul vierenzeventig maar nie van mij
28.	A	nie van jou
29.	C	.ghh nee want als ik kijk naar die nul drieenzeventig die aanklik .ghh en kijk bij status dan zegt ie niet actief
30.		(0,7)
31.	C	()Want ik heb niks geen opdracht gegeven .ghh
32.	A	Zit je op 't netwerk? (0,9)
33.	C	Jaha
34.		(0,7)
35.	C	.ghh maar kijk ik nou bij d:eh nulvierenzeventig bij status dan zegt ie bezig af te drukken drie documenten in de wachrij (0,5)

2/7

Nr.	Pers.	Bericht
36.	A	Wat is jouw laptopnummer? (3,6)
37.	C	Even onder dah ding kijken he (0,8) .Hh
38.	A	Ja of control alt delete dan zie je 't ook (0,8)
39.	C	.Hrm () .ghh .hh .ghh he control alt delete (.) .ghhhhhhh (.) de WAG el nul negen elf (4,6)
40.	A	()
41.		(4,7)
42.	A	E::::hm (2,7) Ehm (9,4) Wa\ (.)
43.	C	.fhh ja 'k zie da als ik kijk bij e::h bij eh (0,6) .ghh (.) b\ bij settings en ik ga naar printers (0,4)
44.	A	Hmhm
45.	C	En ik selecteer dan die nulvierenzeventig (0,3)
46.	A	Jah
47.	C	.ghh dan geeft ie aan dat ie (0,7) drie documenten heeft staan (0,6) status is ready (2,2)
48.	A	Ik zou z'effe weggoeie of in ieder geval die n\ nulvierenzeventig zou'k effe weggoeie
49.		(1,0)
50.	A	En opnieuw aanmake (0,8)
51.	C	Dus dan moe'k waar moet da\ bij printers? (1,0)
52.	A	HjA! (0,5) E:hm (2,5) eh heb jij ja dah kan'k ook nie zien maar heb jij een nal? een een scherm waar al je applicaties in staan? (3,1)
53.	C	Hoe kan'k dat zien? (1,2)
54.	A	E::h dat zit in je sche\ dat scherm moet je krijgen als j:e (0,5) als j:e (.) e:h de laptop hebt opgestart
55.	C	Oh da geloof 'k nie (.) .fhh dah zegt me niks (1,0)
56.	A	In jouw startmenu zou er dan iets moeten [()]over printers
57.	C	[Start (.) en dan?] (1,1)
58.	C	Ja settings (1,3)

Nr.	Pers.	Bericht
59.	A	Ja ok dan moe'we via settings doen is ook goed maak ook nie uit
60.	C	PRINTERS (.) ja en dan zie'k die nul vierenzeventig staan
61.	A	Ja, gooi die maar weg g'woon d'rop gaan staan en dan delete (0,5)
62.	C	.fhh (2,0) Are you sure. yes. (0,5) Ja hij's weg (0,5)
63.	A	Oke (.) da:n e\ add printer (3,8)
64.	C	Hja (.) next
65.	A	next (.) ja
66.		(1,1)
67.	A	Next (0,5)
68.	C	Networ\
69.	A	e::h network printer [()
70.	C	[Jah (0,9)
71.	A	E::h browse for pr\ printer (0,7)
72.	C	Eeeh wach ev'n hoor ehm (.) .fhh hij geeft aan ehm if you\ .ghh do y\ eeh what do you want to know? type the printer name or click to browse (.)
73.	A	Ja klik maar (1,3)
74.	C	Or click to browse maar browse (0,9) heb ik nie (0,7)
75.	A	E:h maar iets van next ofzo? (.)
76.	C	Hm? (.) Next ja (.)
77.	A	Doe die maar (0,9)
78.	C	Hja (1,3)
79.	A	Dan krijg je een scherm:eh waar je moet kiezen voor netware [()
80.	C	[shared printers
81.	C	En dan komt 'r een hele lijstje (2,0)
82.	A	Hja en wat zie je nog meer? (1,5)

Nr.	Pers.	Bericht
83.	C	Shared printers dan krijg je microsoft windows en amicon tap iks gee aa pee dot informatisering keizerwijk loods .ghh werkgroep workgroup netware (0,3) w\ netwerk (.)
84.	A	Hja die moe'je effe aanklikke (.)
85.	C	Dan next (0,6)
86.	A	Nee (1,0)
87.	C	Hm? (.)
88.	A	Nee even dubbelklikken dan
89.		(0,9)
90.	A	Als ie niets doet (0,3) dan klapt 'r iets open als 't goed is (0,7)
91.	C	Ja krijg'k netware servers en novell directory services (.)
92.	A	Ja novell directory services (.)
93.	C	dubbelklik?
94.	A	Jah
95.	C	En amicon tree en da [n
96.	A	[amicon tree dubbelklik
97.	C	Jah (.)
98.	A	Am::i amicon dubbelklik (0,4)
99.	C	OU? (0,7) O U?
100.	A	ja oo uu (.) hjah (0,6) dan oo uu es wag (.)
101.	C	HO! (1,6) maar dan kan'k nie dubbelklikken (1,6)
102.	A	Tuurlijk we:l
103.		(1,6)
104.	A	Wat gebeurt er als je oo es amicon dubbelklickt? (1,6)
105.	C	oo es amicon? (0,5)
106.	A	Hjah (0,5)
107.	C	Dan krijg 'k eh .ghh oo es ardin oo es end oo es from (0,6) oo (0,6) oo es wag? (0,3)

Nr.	Pers.	Bericht
108.	A	Hja (1,0)
109.	C	Hja (0,8) Die heb [ik
110.	A	[Da:::n naar beneden naar printers (2,8)
111.	C	Oo es printers?
112.	A	Ja (0,6)
113.	C	Kies ja .ghh
114.	A	jaha en dan moet je naar beneden naar de wag pee er nul vierenzeventig (1,1)
115.	C	Hja (.) en dan?
116.	A	next die moe'j even aanklikken dan next (1,1)
117.	C	Documents waiting zegt ie drie
118.		(0,9)
119.	C	next?
120.	A	ja doe maar (0,6)
121.	C	Do you want .ghh your window based programs to use this printer as a default printer no? (.
122.	A	H:::jes! (0,6)
123.	C	HE?
124.	A	J::a da's de kleurenprinter? (0,6)
125.	C	Heu mog ies\ mog nie als standaard .ghh (.)
126.	A	Okee nee dan\ dan niet
127.	C	Dan no
128.	A	No
129.	C	next (0,6)
130.	A	Hja (1,4)
131.	C	en dan finish (0,6)

6/7

Nr.	Pers.	Bericht
132.	A	Ja (1,3)
133.	C	Oke nou staat ie d'r tussen (1,1) hjaa (0,5) nou krijg'k weer die drie documente (0,9)
134.	A	E::n als je nu zegt e:::h (1,6) krijg je weer die drie documenten zegt ie (1,3) m::::m (0,9) nou ik kom even snel naar boven rennen (0,5)
135.	C	Ja is goed (0,7)
136.	A	eh en dan kijken we effe
137.	C	Jo!
138.	A	Joel!
139.	C	Hoi!

7/7

EINDE TRANSCRIPTIE 24-08-2005, 15:50

Analyse gesprek 24-08-05, 15:50

In deze analyse zal het fragment betreffende regels 52 – 131 nader besproken worden. In regels 52-55 doet zich een referentieprobleem voor. De agent gebruikt een anaforische onderspecificatie (“heb jij een nal?” (Netware Application Launcher)) om te achterhalen of de cliënt een bepaalde toepassing op zijn pc heeft. In dezelfde beurt past de agent echter een zelf geïnitieerde repair toe, en past hij een minimale specificatie toe. De cliënt stelt direct in de volgende beurt een tegenvraag, blijkbaar weet de cliënt niet wat er bedoelt wordt. Deze tegenvraag lokt in regel 54 opnieuw een minimale specificatie van de agent uit maar bevat dit maal voldoende informatie voor de cliënt om een antwoord te kunnen geven. In regel 55 geeft de cliënt antwoord op de vraag die de agent in regel 52 stelde. Aan de hand van het antwoord van de cliënt wordt door de agent besloten om een andere strategie toe te passen. Hier begint hij mee in regel 56. In de nieuwe strategie wil de agent de cliënt de printer via het Windows startmenu opnieuw laten installeren. In regel 56 begint de agent met een onderspecificatie die door de cliënt goed begrepen wordt. De cliënt geeft namelijk de bevestiging dat hij het heeft gevonden in regel 58. In regel 61 pas de agent aanvankelijk een onderspecificatie van handeling toe die hij door middel van een zelf geïnitieerde repair toelicht met een actiespecificatie. De cliënt laat in regel 62

door middel van hardopdenken aan de agent weten dat hij de instructie aan het uitvoeren is. De agent geeft daarna in regel 63 een minimale specificatie van handeling van de volgende stap, waarna de cliënt wederom middels hardopdenken feedback geeft aan de agent. Dat er een situational common ground bestaat blijkt uit de rest van het fragment: De agent maakt vaak gebruik van onderspecificatie als het gaat om het lokaliseren van knoppen en objecten, maar ook uit te voeren acties worden minimaal gespecificeerd. Toch worden deze onderspecificaties door de cliënt correct geïnterpreteerd. Referentieproblemen ontstaan er ook niet meer. Wanneer er geen SCG tussen beide personen had bestaan, had het veelvuldig gebruik van onderspecificatie of minimale specificatie zeer waarschijnlijk tot referentieproblemen geleid. Een oorzaak van het aanwezig zijn van een SCG is mogelijk een meer dan gemiddelde expertise op het gebied van computers aan de zijde van de cliënt. Voorbeelden van het veelvuldig gebruik van onderspecificatie van de zijde van de agent zijn regels 21-24, 38, 48-50, 56, 81, 83, 90. De cliënt zelf past ook regelmatig diverse vormen van en diverse soorten onderspecificatie toe. Hiermee geeft hij impliciet aan dat hij er vanuit gaat dat de agent begrijpt wat hij bedoelt. Voorbeelden hiervan zijn regels 64-71, 81-84, 91-100, 117-121. Hoewel de agent en cliënt elkaar tijdens het grootste deel van de conversatie goed begrijpen wordt het probleem uiteindelijk niet verholpen. De printer blijft hetzelfde probleem vertonen. De agent besluit dan ook om even bij de cliënt langs te gaan. Na dit besluit wordt het gesprek afgesloten.

Datum	25-08-2005, 08:29
Situatie	een cliënt heeft een probleem met haar muis, en wil deze komen omruilen.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	...diensten met [naam]
2.	C	He [naam] met [naam]
3.	A	He!
4.	C	E::h mijn muis die eh doet heel vervelend .ghh zou'k eventueel een anderen kunnen komen halen? heb je daar nog wat liggen? (0,3)
5.	A	Ja is 't 'n (.) muis me\ 'n lampie? (.)
6.	C	Nee. (1,2)
7.	A	Me\ 'n balletje
8.	C	Me\ 'n balletje ja en 'k wor helemaal gek van' (0,8)
9.	A	Zijn de wielpjes een beetje vies van binnen?
10.	C	Ja ik heb 'm al open gehad (.) maar (.) hij blijft 't zo vreemd doen .ghh zal'k effe met 'm naar beneden komen? (1,5)
11.	A	Ja kom jij maar met 'm naar be [\
12.	C	[Hehahahahaaaa oke .ghh
13.	A	Heej!
14.	C	doeg!

1/1

EINDE TRANSCRIPTIE 25-08-2005, 08:29

Analyse gesprek 25-08-05, 08:29

Hoewel dit een zeer kort gesprek is, past de agent in regel 5 een perceptuele overspecificatie toe om zo een SCG tot stand te brengen. De cliënt reageert ontkennend (6) waarna de agent een nieuwe perceptuele overspecificatie maar tegelijkertijd een anaforische onderspecificatie toepast (7). Hierop reageert de cliënt bevestigend. (8). Na een korte onderhandeling over een mogelijke oorzaak besluiten beide partijen dat de muis het beste omgewisseld kan worden (10-12). Hierna wordt het gesprek direct afgesloten (13-14).

Datum	25-08-2005, 12:48
Situatie	Een cliënt heeft problemen met het mailen naar externe adressen. Uiteindelijk blijkt dat het probleem bij de cliënt zelf ligt. Ze heeft het emailadres namelijk verkeerd geschreven.

Nr.	Pers.	Bericht
1.	A	...diensten met [<i>naam</i>]
2.	C	[<i>naam</i>] ik heb problemen om naar eh om extern te mailen .ghh denk je dat dat ergens aan kan liggen? (1,1)
3.	A	E:::h ja (0,5) dat denk ik dat dat ergens aan kan liggen
4.	C	Ja dat denk ik ook ja
5.	A	Hahahaha
6.	C	Haha ja [ma\ j\
7.	A	[ja kan ergens aan liggen
8.	C	Ja maar je hebt niet eh intern ook meer problemen gehad? (0,8)
9.	A	J[a
10.	C	[of nog niks gehoord?
11.	A	Net even een mailtje extern gestuurd (1,1) e:n ik krijg nog niks terug heb je wel 't goei::e emailadres gebruikt?
12.	C	Haja 't is voor die [<i>naam</i>] van e:h LogicaCMG (0,4)
13.	A	Oh die (0,3)
14.	C	Hja
15.	A	Maar hoe weet je dat zo zeker dat je 't goeie emailadres hebt gebruikt
16.	C	Omdat ik\ ik heb gedaan e::h (0,5) waar hij altijd vanuit eh mailt ik heb gedaan marcel punt van u\ van punt ulden at logicacmg punt com
17.	A	Wat krijg je terug nou dan? (1,0)
18.	C	God ik heb d'r al vier terug gehad effe kijke hoor ()
19.	A	Wa's je pnummer? kijk wel effe mee
20.	C	WAG pe:eh nul nul vijftien (5,7)

Nr.	Pers.	Bericht
21.	A	Wee aa gee pee nul nul een vijf
22.		(6,6)
23.	A	O::h ja hoor dank je windows!
24.		(1,1)
25.	C	Kun j'nie op?
26.		(0,6)
27.	A	Nee (2,1) .hh
28.		(3,6)
29.	A	Mag dat na twee uur? (0,5)
30.	C	eerder klaar?
31.	A	E::h 'k bedoel na eh drie uur?
32.	C	Joa hoezo dan?
33.	A	Nou ik zo overleg
34.	C	Hokeej!
35.	A	En danne:h zal ik daarna wel effe langskome om effe mee te kijken
36.	C	Haajoh hoof nie[\
37.	A	[Of kun je zo'n mailtje doorsturen?
38.	C	Zal'k 'n mailtje naar jou doorsturen?
39.	A	Ja zo'n mailtje wat je terug hebt gekregen
40.	C	Ja daar komt ie doe'k 'm naar jou toe [<i>naam</i>]
41.		(1,9)
42.	A	tuurlijk ook (0,7)
43.	C	He? (0,7)
44.	A	'k zei dan zie'k 't natuurlijk ook wat 'r in staat
45.	C	hier [<i>naam</i>] okee (1,5)

Nr.	Pers.	Bericht
46.	A	Hja hebbes
47.		(3,9)
48.	A	Ne:e ik bedoel zo'n foutmeldingsmailtje wat je hebt gekregen zo'n mailtje dat ie zegt van naah da's niet goed
49.	C	Hier rapport met afleveringsfouten
50.	A	Ja!
51.	C	Die wou je hebbe?
52.	A	Ja (2,1)
53.	C	[naam]
54.		(7,7)
55.	C	Ja hier rapport met afleveringsfouten! (1,9)
56.	A	Ja maar hoe doe je dit? zeg je opnieuw verzenden?
57.	C	Jah!
58.	A	Ja maar dan stuurt ie mij het mailtje wat jij origineel heb gestuurd
59.	C	Hoké
60.	A	Dus je moet effe kijken of je in dat mailtje ook kunt zeggen doorsturen (1,3)
61.	C	Dah kan nie kan alleen opnieuw verzenden (0,7)
62.	A	Kun je dan de tekst eh voorlezen die die geeft? (1,8)
63.	C	E:::h is niet afgeleverd omdat no route found to domain logicacmg.com from server amicon es em tee pee amicon tekst () amicon ext
64.		(1,5)
65.	C	Check die en es (DNS) configuration
66.		(1,4)
67.	A	Hmm (3,3) hij zegt dat ie logicacmg niet kent (1,2)
68.	C	Logica (0,8) HE [NAAM] (0,6) 'T IS TOCH LO\ LOGICA\ LOGICACMG PUNT COM? (1,6) OF IS 'T PUNT EN EL? (2,4) EN NOU EH ZEGT IE BIJ AMICON DAT IE EH LOGICA ALMAAL NIE KENT

Nr.	Pers.	Bericht
69.		(3,2)
70.	C	OP DE?
71.		(4,9)
72.	C	Ja maar dat had ie dus niet
73.		(19,9) <i>(gesprek van cliënt met andere medewerker. Cliënt komt erachter dat ze logica als logika heeft gespeld)</i>
74.	C	He [<i>naam</i>] 'k ben d'r al uit (.)
75.	A	Wat is nou je heb 'm met een c staan?
76.	C	Logica is met een cee
77.	A	Ja je hebt 'm toch met 'n cee geschreven of nie?
78.	C	Nou 'k geloof d'r geen zak van (opmerking van andere medewerker + conversatie met medewerker -> probleem wordt opgelost) (23,4)
79.	C	...en ik ben nog niet eens blond!
80.		(1,1)
81.	A	Nee (.) nou (.) dat bedoel ik!
82.	C	Dag [<i>naam</i>]!
83.	A	Doei
84.	C	.ghh HAHA
85.		<i>(einde conversatie)</i>
86.		(3,7)
87.	A	Da's dus ongeveer de domste zeeke van amicon...

4/4

EINDE TRANSCRIPTIE 25-08-2005, 12:48

Analyse gesprek 25-08-2005, 12:48

Het belangrijkste common ground probleem ontstaat echter puur door spreektaal. De cliënt wil een mail versturen naar iemand die bij LogicaCMG werkzaam is. Wanneer de agent vraagt of ze wel het goede mailadres gebruikt (regel 11) antwoordt de cliënt bevestigend met een overspecificatie (regel 12). Later in het gesprek zal blijken dat de cliënt LogicaCMG als LogiKaCMG heeft gespeld. Dit is echter tijdens de overspecificatie van het mailadres niet achterhaald doordat de cliënt het woord LogicaCMG niet uitgebreid spelt, en de agent er vanuit gaat dat de cliënt de bedrijfsnaam correct heeft gespeld. Hier had het probleem direct opgelost kunnen worden.

Een ander common ground probleem ontstaat in regels 37-59. De agent verzoekt de cliënt of zij het mailtje (met de foutmelding) door wil sturen naar hem. De cliënt stuurt echter het verkeerde mailtje door (het originele bericht) dit blijkt uit de reactie van de agent uit regel 48. In diezelfde beurt geeft de agent een overspecificatie van het type bericht dat de cliënt moet doorsturen. De cliënt blijkt ditmaal door te hebben wat de bedoeling is, maar voert blijkbaar een verkeerde handeling uit. Dit blijkt uit de reactie van de agent in regels 56 en 58. De agent geeft vervolgens in regel 60 een minimale specificatie van de handeling die de cliënt uit moet voeren. De cliënt begrijpt de opdracht van de agent, maar beweert dat het doorsturen van het e-mail bericht niet mogelijk is. (regel 61). In de daaropvolgende poging om het probleem te achterhalen doet de agent een ondergespecificeerd verzoek of de cliënt het foutbericht wil voorlezen. De cliënt begrijpt deze keer echter wel welk bericht ze door moet geven c.q. voor moet lezen aan de agent en leest de foutmelding voor in regels 63-65. Dit voorlezen kan als een overspecificatie van probleem beschouwd worden. De agent heeft door het voorlezen van de foutmelding voldoende informatie om een conclusie te trekken. (regel 67). De cliënt begint vervolgens een tweede gesprek met een medewerker ter plekke (regels 68-79), en komt er na circa een halve minuut achter dat ze LogicaCMG verkeerd gespeld heeft (zie ook eerder deze samenvatting). Hiermee is het probleem direct opgelost, en kan het gesprek worden afgesloten (regels 82-85). Waarna de agent tenslotte nog een opmerking maakt over het intelligentieniveau van de cliënt.

LAATSTE PAGINA, OPZETTELIJK LEEG

LAST PAGE, INTENTIONALLY LEFT BLANK

© 2005 JEROEN KEIJZER

JEROEN.KEIJZER@GMAIL.COM