

# Het vormen van een eerste indruk en vertrouwen in virtuele project teams (1)

Ellen Rusman

18 februari 2008

m.m.v. Prof. Dr. M. Valcke

Gastcollege praxis, Pedagogische wetenschappen

Universiteit Gent

**OpenUniversiteitNederland**

# Programma

- Introductie en inhoudelijke inleiding
- Opdracht 1 t/m 3
- Pauze
- Opdracht 4
- Inhoudelijke verdieping:
  - Onderzoeksvragen
  - Onderzoeksopzet
  - Theorie rondom vertrouwen en identiteit
  - Rol van gegevensverzameling in Gent
- Groepsopdracht

# Wat is een virtueel project team?

- Organisatievorm
- Bemand met leden over tijds-/ ruimte-/ culturele-/ organisatiegrenzen heen
- Bijeengebracht op basis van een bepaalde (expertise-/capaciteits-) behoefte voor de realisatie van een projectdoelstelling
- Gedurende de lengte van het project (tijdelijk)
- Gebruiken ICT om communicatie te faciliteren
- Leden zijn van elkaar afhankelijk om projectdoelstelling te realiseren
- In veel gevallen:
  - Mensen zien elkaar niet of zelden
  - Hebben geen gedeelde eerdere werkervaring met elkaar

(Hung et al., 2004; Powell et al., 2004)

Kennisnet

Voorpagina | **ThinkQuest** | Expose Your Talent | Make-a-Game


Zoeken

# ThinkQuest


**LOGIN DEELNEMER**

Login >>

**THINKQUEST JUNIOR SCHOLIER BEROEPSGERICHT DOCEENT & STUDENT OVER THINKQUEST ALLE WEBSITES**




**HELPDESK**  
wanneer niks even meer lukt >>




**AANVRAAG BROCHURE**  
bestel hier de gratis brochure van de wedstrijden >>

**WEBPLEK**  
tips en contact met andere deelnemers >>



**THINKQUEST INTERNATIONAL**  
vertaal je website en maak kans op een reis naar Amerika



**Wat is ThinkQuest?**

ThinkQuest is dé wedstrijd voor de (toekomstige) websitebouwers onder scholieren. Je maakt met jouw team, onder begeleiding van een coach, een leerzame website voor je leeftijdsgenoten. Zo'n website kan over van alles gaan. Leuk om te weten: je maakt kans op prachtige prijzen!

**Inschrijving geopend t/m 31 januari 2008!**

De wedstrijden zijn begonnen! Maakt jouw team de beste website? Vraag de coach jullie team in te schrijven via de inschrijfpagina van de wedstrijd waaraan jullie mee willen doen. Klik in het menu op één van de wedstrijden voor meer informatie en schrijf je in!

- ThinkQuest Junior : voor alle basisschoolleerlingen
- ThinkQuest Scholier : voor leerlingen VMBO, HAVO en VWO
- ThinkQuest Docent & Student : voor studenten HO en WO én docenten





**MSN-sessie met expert voor deelnemers, doe mee!**

Loop je vast bij het maken van de inzending? Wil je muziek gebruiken maar weet je niet of dit mag? Wat kun je in MijnWedstrijd en hoe moet je je inzending inleveren?

Om het antwoord te geven op al deze vragen hebben wij een aantal msn-sessies met experts georganiseerd. Op deze pagina kun je zien welke sessies er gehouden worden en wanneer!

[Chatten met een expert over de wedstrijden](#)

**Winnaars 2006-2007**

<p><b>Eerste prijs Junior</b> De Doorbijters</p>	<p><b>Hoofdprijs Scholier</b> Wereldklas</p>	<p><b>Hoofdprijs Beroepsgericht</b> ID-team3</p>	<p><b>Eerste prijs Docent &amp; Student</b> D&amp;M</p>
			
<p><b>Laat je niet beetnemen</b> Basischool Juliana van Stolberg</p>	<p><b>Wereldklas</b></p>	<p><b>I Design &amp; create</b> ID-college</p>	<p><b>Het Weer</b> Universiteit Twente</p>

OpenUniversiteitNederland

# Voorbeeld Thinkquest virtual project teams

Adres  <http://www.thinkquest.org/aug06may07/index.shtml>

## Honorable Mention

### 19 & Under

#### **A Matter of Time**

Students: Barbara, Christine, David,  
Haralambos, Kishore, Ruohan  
Locations: United States, Australia, China, India  
Coaches: James Poirier, Gerakina Photakis

#### **Disease Detective**

Students: Alexander, Andrew, Christopher,  
Long, Parintorn, William  
Locations: Australia, United States, Thailand,  
Vietnam  
Coaches: Gregory Wilkin, Ngoc Tran

#### **The Wheelchair Bound**

Students: Chi, Enlin, Hui, Isaac, Jonathan  
Locations: Singapore, Indonesia  
Coaches: Chor Aileen, Sigit Adinugroho

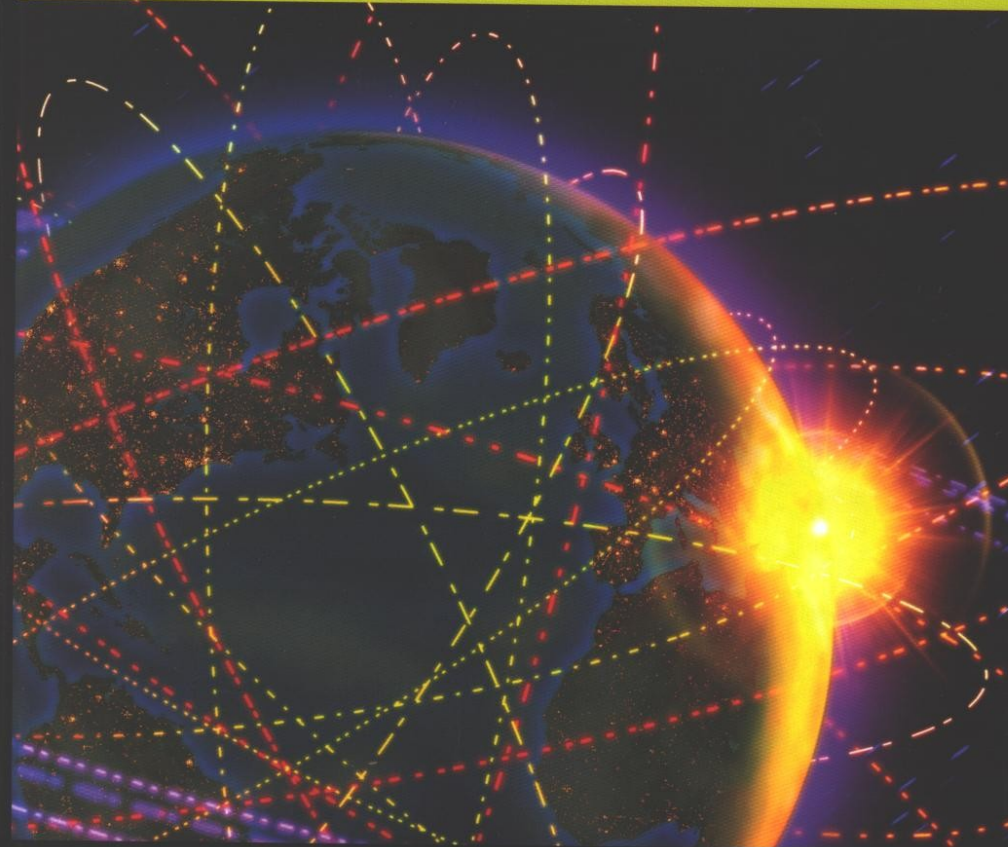
## Verschillen in manieren van samenwerken

- Coöperatief: taak wordt in deeltaken opgesplitst en door de groepsleden afzonderlijk uitgewerkt en in een later stadium samengevoegd
- Collaboratief: groepsleden werken gezamenlijk aan een taak, waarbinnen alle perspectieven worden samengebracht

(Panitz, 2002)

# VIRTUAL TEAMS THAT WORK

CREATING CONDITIONS FOR  
VIRTUAL TEAM EFFECTIVENESS



CRISTINA B. GIBSON, SUSAN G. COHEN, EDITORS

Source: centre for effective organisations

[http://www.marshall.usc.edu/web/CEO.cfm?stoc\\_id=5181](http://www.marshall.usc.edu/web/CEO.cfm?stoc_id=5181)

derland

# Wat gaat er zoal fout in een virtueel project team?

1. Geen of lage interactiefrequentie tussen teamleden
2. Lage interactiekwaliteit: alleen informatie-uitwisseling, geen kennis co-constructie en uitwisseling van verschillende perspectieven
3. Geen continuïteit van de communicatie en samenwerking
4. Geen zichtbaarheid en bewustzijn van elkaars bijdragen en prestaties
5. Misverstanden en een uitgebreide 'grounding' fase noodzakelijk
6. Niet iedereen is actief: hikers and lurkers
7. Conflicten en hoogoplopende ruzies (flaming)
8. Vertraging in het opleveren van het product of verkeerde product karakteristieken
9. Toegenomen hoeveelheid tijd om project af te ronden, in vergelijking tot een face to face (f2f) project

(Häkkinen, 2004; Jarvenpaa & Leidner, 2000, Kirschner, 2002, Walther, 2005)



# Rol van interpersoonlijk vertrouwen tijdens samenwerking ('collaboratie')

- Walther (2005): *“vertrouwen is positief gerelateerd aan prestaties, probleemoplossend vermogen, omgang met onzekerheid en uitwisseling van sociale informatie binnen virtuele groepen”* (p.2)
  - Corbitt (2004): *“we bevestigen dat vertrouwen belangrijk is voor teamprestaties binnen zowel virtuele als face-to-face teams. Teams met meer interpersoonlijk vertrouwen tussen de groepsleden presteren beter”* (p.1)
  - Raes (2005) vond dat een hoog niveau van interpersoonlijk vertrouwen binnen een team gerelateerd is aan een laag niveau van persoonlijke en taakgerelateerde conflicten
- => Interpersoonlijk vertrouwen binnen een groep beïnvloedt de samenwerking binnen een groep positief

# Wat beïnvloedt interpersoonlijk vertrouwen?

Het niveau van **ervaren interpersoonlijk vertrouwen** door iemand is afhankelijk van (Arnold, 1998a; Castelfranchi, 1999; Gambetta, 1988; Riegelsberger, 2004) :

- Algemene **neiging tot vertrouwen** (algemene houding ten aanzien van vertrouwen, stemming en perceptie) van iemand
- Kenmerken van de **context** (risico, complexiteit, mate van gecontroleerdheid en plaats controle)
- **Ingeschatte betrouwbaarheid van de ander** (assessment van persoon, interne en externe attributie van gedrag en bijdragen)

⇒ Dus, één van de factoren die het uiteindelijk niveau van ervaren interpersoonlijk vertrouwen beïnvloedt is:

*de ingeschatte betrouwbaarheid:*

de overtuiging dat iemand het **waard is om vertrouwen in te hebben**

# Eerste indruk in face to face situatie

(Riegelsberger, 2005)

	Modality	Control	Dynamism	Encoding	Interpretations	Source
Physiognomy	Visual	Low	Static	(Natural)	Physiognomy can be the basis for ascribing personality traits.	Hinton (1993)
Hair, Clothes, Glasses	Visual	High	Static	Cultural	Socio-economic status, social background, group membership	Goffman (1959), Hinton (1993)
Gaze	Visual	High	Dynamic	Natural and Cultural	Interpersonal information: Sincerity, trustworthiness, friendliness, affective attitude to utterances	Whittaker et al. (1997)
Gestures, Body Movements	Visual	Low	Dynamic	Natural and Cultural	Interpersonal Information	Whittaker et al. (1997)
Facial Expression	Visual	Medium	Dynamic	Natural	Affective State: Happiness, interest, surprise, sadness	Whittaker et al. (1997)
Posture	Visual	Medium	Dynamic	Natural	Interpersonal Information	Whittaker et al. (1997)
Para-verbal cues (e.g. pitch, modulation, speed, regional accents.)	Auditory	Low to High	Dynamic	Natural and Cultural	Affective state, emotion, personality traits, honesty, educational background, regional provenience	Zuckerman et al. (1981) Harper et al. (1978)

Table 2.2: Overview on types of interpersonal cues



*"On the Internet, nobody knows you're a dog."*


nd  
Peter Steiner, 1993, [The New Yorker](#)

## Hoe op internet bij eerste kennismaking?

- Via profielinformatie: informatie over de identiteit van een persoon dat via een voorgestructureerd sjabloon voor anderen beschikbaar wordt gemaakt.

Voorbeeld van profielinformatie:

- Persoonlijke kenmerken van iemand
- Ervaring van anderen met iemand (ratings, referenties)


[Buy](#) [Sell](#) [My eBay](#) [Community](#) [Help](#)


Welcome! Sign in or register. [Site Map](#)

[Categories](#) | [Motors](#) | [Express](#) | [Stores](#)

[Back to List of Items](#) | [Home](#) > [Community](#) > [My World](#) > [landofar](#)


### eBay My World: landofar ( 12102 )

Feedback earned for transactions on eBay [View your eBay My World page](#)



Member since: Nov-26-98  
Location: United States  
Views: 245 total

[Items for sale](#)  
[Add to favorite sellers](#)  
[Contact member](#)

[Listings](#)  


[No Eden - 28 Palms, \(Rock\) \(CD 1992\) CD!!!](#)  
 US \$0.49  
 Time Left: 22h 12m 34s


**Lifetime Summary:**  
 Positives: 12119  
 Neutrals: 23  
 Negatives: 17


**Feedback score: 12102**  
**Positive Feedback: 99.9%**  
 [How is Feedback calculated?]


**Detailed Seller Ratings (since May 2007)**

Criteria	Average rating	Number of ratings
Item as described	★★★★★	341
Communication	★★★★★	340
Shipping time	★★★★★	341
Shipping and handling charges	★★★★★	341

**Latest Feedback** [See all](#)


 Seller: [bargainbincls \(88886\)](#)

 Tremendous transaction!! AAAAA++++ Enjoy your new cd!!!! Item #: 12020593163


**...for dating and friendship**

[make friends online.com](#)
**FREE TO JOIN**

**Find a date or meet a mate NOW!**



Please choose a username

I am  Male  Female

My sexuality is...

I'm using this site for...

My age is...

Your email address

My country

I agree to the MakeFriendsOnline.com [terms of membership](#)

Yes  No

**start searching!** >

[login if you're a member](#) >>>>

[Home](#) | [Privacy Statement](#) | [Press](#) | [Find Out More](#) | [Contact Us](#) | [Forgotten Password](#)

# Vragenlijsten

## Opdrachten 1 t/m 3

- Context:
  - projectwerk in een virtueel team, bijvoorbeeld zoals voor ThinkQuest of een Europees project
  - je kent elkaar niet
- Opdracht 1: 10 minuten
- Opdracht 2: 30 minuten
- Opdracht 3: 20 minuten







OpenUniversiteitNederland



OpenUniversiteitNederland

# Vragenlijsten

Opdracht 4: vragenlijst 'betrouwbaarheid' ( $\pm 15$  min)