

Validiteit en betrouwbaarheid van credence diensten

Scenario onderzoek

Eva J. Beltman

Universiteit Twente

Afdeling Psychologie

Samenvatting

We maken in ons dagelijks leven continu gebruik van diensten. Diensten verschillen van producten op een aantal kenmerken. Diensten zijn ontastbaar, vergankelijk, heterogeen en productie en consumptie verlopen tegelijk. Een bijzonder type diensten zijn de credence diensten. Bij credence diensten zijn we niet in staat om vooraf een oordeel over de dienst te geven, ook achteraf missen we expertise en kennis. Diensten kunnen beoordeeld worden op de gepercipieerde betrouwbaarheid (is de dienst goed uitgevoerd), en de gepercipieerde validiteit (is het de juiste dienst voor de klant). Om de invloed van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit op de kwaliteitsperceptie te meten zijn twee scenariostudies uitgevoerd. Het scenario behield het taxeren van je huis. In de eerste studie ga je samenwonen en wil je een gedegen bod uitbrengen. In de tweede studie ga je scheiden en laat je het huis taxeren om het te verkopen. Gepercipieerde validiteit was gemanipuleerd met beschrijvingen van het rapport waar al dan niet de waarde van het huis uit op te maken was. De gepercipieerde betrouwbaarheid ging in op de bereidheid en beschikbaarheid van de taxateur om toelichting te geven op het rapport. Er wordt alleen een positief oordeel over de dienst gegeven als zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit hoog zijn. Indien één van beide laag is kan er beperkt gecompenseerd worden met de ander, maar niet genoeg voor een positief oordeel.

Abstract

We use services in our day to day life. Services are different from products on several characteristics; tangibility, heterogeneity, ephemerality and consumption and production occur at the same time. Credence services are special. With credence we are not able to evaluate them before usage, and even after usage we lack expertise and knowledge. Services can be evaluated on perceived reliability (is the service correctly provided), and perceived validity (is this the right service for the customer). To determine the influence of perceived reliability and perceived validity on quality perception we conducted two scenario studies. The scenario presented valuing a house by an appraiser. In the first study you were going to cohabit and want to buy a house with your partner. In the second study you were separating from your partner and need to sell the house. For a high quality perception of the service both perceived reliability and perceived validity need to be good. If one is low it can be compensated minimal by the other, but not enough for a positive evaluation.

Introductie

We maken in ons dagelijks leven continu gebruik van diensten, we betalen onder andere aan de kassa, volgen onderwijs, hebben medisch advies of behandelingen nodig. Van een deel van ons gebruik van diensten zijn we ons niet bewust, maar diensten vormen een groot aandeel van ons uitgavenpatroon.

Services become more important as consumers spend a higher proportion of their discretionary income on services, such as educational, medical, recreational and tourist services. Products are now often sold as a product-service combination, for example, a leased product with an after-sales service option. (Van Raaij & Pruyn, 1998, p. 811).

Behalve dat we ons niet altijd bewust zijn van het gebruiken van een dienst zijn we ons ook niet altijd bewust van de beslissing die heeft geleid tot de keuze voor deze dienstverlener. Voor sommige diensten kiezen we wel heel bewust de dienstverlener. We baseren onze keuze op de informatie die beschikbaar is. Informatie die vooraf beschikbaar is, maar ook tijdens het dienstverleningsproces en na afloop. De SEC (Search, Experience, Credence) classificatie (Zeithaml, 1981) deelt diensten in naar de hoeveelheid informatie en het moment waarop deze informatie beschikbaar is. Diensten hebben op verschillende momenten informatie beschikbaar, vooraf, tijdens en nadat de dienst is uitgevoerd. Op deze informatie baseren we ook onze evaluatie van de dienst. Credence diensten blijken uit het onderzoek van Verhoeven (2003) het moeilijkst te evalueren. Ze behoeven een vorm van expertise om een gefundeerde evaluatie te geven.

De beoordeling van een dienst kan volgens Van Raaij en Pruyn (1998) opgedeeld worden in de gepercipieerde validiteit en gepercipieerde betrouwbaarheid van de dienst. De gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van diensten (Van Raaij en Pruyn, 1998) zijn afgeleid van de begrippen in de onderzoeksmethodologie. Voor gepercipieerde betrouwbaarheid de vraag; ‘wordt de dienst op de juiste wijze verleend?’. Voor gepercipieerde validiteit de vraag; ‘wordt de juiste dienst verleend?’. Zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit zijn afhankelijk van de verwachtingen, dienstspecificaties en de realisatie van de dienst. De verwachtingen kunnen in mindere of sterkere mate overeenkomen met de dienstspecificaties en de uiteindelijke realisatie van de dienst. (Van Raaij & Pruyn, 1998).

Indien er een grote overeenkomst is tussen de verwachtingen ten aanzien van de dienst en de dienstsificaties en realisatie van de dienst leidt dit tot een hogere kwaliteitsperceptie van de dienst. De kwaliteitsperceptie heeft zijn invloed op de klanttevredenheid en de gedragsintenties.

Gedragsintenties kunnen in het voordeel of nadeel van de dienstverlener zijn. In *the behavioral consequences of service quality model* van Zeithaml, Berry en Parasuraman (1996) zijn deze omschreven als ‘favorable’ of ‘unfavorable’ gedragsintenties. ‘Favorable’ gedragsintenties zijn onder andere, positief spreken over de dienstverlener, aanbevelen aan derden en loyaal blijven ten opzichte van de dienstverlener. Een ‘unfavorable’ gedragsintentie, is gaan klagen. Klagen kan zich uiten als voice response, waarbij de dienstverlener zelf wordt benaderd, private response waarbij er negatieve mond-tot-mond communicatie plaats vindt en tot slot als third-party-response waarbij er justitiële stappen worden ondernomen (Zeithaml, Berry & Parasurama, 1996). Deze negatieve vormen van communicatie kunnen door hun nieuwsaarde meerdere positieve berichten van de dienstverlener teniet doen. (Nederstigt & Poiesz, 2003).

De invloed van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit op de gedragsintenties is niet direct. Via kwaliteitsperceptie wordt de klanttevredenheid beïnvloed die zich kan uiten in de gedragsintenties. Deze interactie van variabelen resulteert in de volgende hoofdvraag:

Wat is de invloed van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit op de kwaliteitsperceptie voor credence diensten en daarmee op gedragsintenties?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden werd een scenario onderzoek uitgevoerd. De afhankelijke variabelen in het onderzoek waren de kwaliteitsperceptie en gedragsintenties. De afhankelijke variabelen waren de gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van de dienst. Het onderzoek is uitgevoerd met twee studies. In de eerste studie werd de taxateur benaderd vanuit de wens samen te gaan wonen met de partner in een nieuw huis. In de tweede studie werd de taxateur benaderd vanuit de wens het huis goed te verkopen om de scheiding met de partner af te ronden. Behalve het verschil in deze invalshoek werden zoveel mogelijk variabelen gelijk gehouden of gelijk gemanipuleerd.

Diensten

Het onderscheid tussen producten en diensten is betrekkelijk. Producten en diensten gaan geregeld samen. Het marketingbeleid kan gericht zijn op de productaspecten of door de aanwezigheid van productaspecten wordt het marketingbeleid daarop gericht. “Researchers have proposed several classifications that group services according to relevant marketing characteristics” (Lovelock 1983).

Volgens Lovelock (1983) kunnen diensten gericht zijn op mensen of dingen, en vervolgens kunnen ze tastbaar of ontastbaar zijn (Tabel 1).

Tabel 1.

Classificatie van diensten naar mensen en dingen (Lovelock, 1983).

	People	Things
Tangibles	Service directed at people’s bodies (restaurants, beauty salons)	Service directed at goods and other possessions (laundry, repair and maintenance)
Intangibles	Services directed at people’s minds (museums, education)	Service directed at people’s assets (banking, assurance)

“De cd is strikt genomen een product omdat we een cd kunnen vasthouden: het is een tastbaar product. De cd wordt echter niet gekocht voor het tastbare aspect, maar voor het dienstaspect. Een cd is dus eigenlijk een bundeltje diensten” (Nederstigt & Poiesz, 2003, p.386). Diensten gaan vaak gepaard met objecten maar de dienst zelf is een activiteit (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985). Naast dit kenmerk worden door Zeithaml, Parasuraman en Berry (1988) nog drie andere kenmerken van diensten onderscheiden.

Een tweede kenmerk van diensten gaat over het samengaan van productie en consumptie bij dienstverlening. Deze verlopen veelal tegelijk en zijn daardoor niet te scheiden. De klant en dienstverlener werken hierbij samen om tot een gewenst resultaat te komen. Klanten steken tijd en moeite in de samenwerking om het gewenste resultaat te krijgen. Afhankelijk van de situatie zijn klanten meer bereid tijd en energie in de samenwerking te steken, bijvoorbeeld door langer te wachten op een tafeltje als het om een populair restaurant gaat. (Berry, Seiders & Grewal, 2002).

De dienst bestaat alleen op moment van 'productie'. Als de samenwerking beëindigd is, bestaat de dienst niet meer. Dit is het derde kenmerk van diensten, diensten zijn vergankelijk. Diensten zijn het resultaat van een interactie tussen klant en de dienstverlener. Hierdoor is de dienst niet te conserveren, en is altijd gebonden aan tijd en plaats.

Als vierde, diensten zijn niet te standaardiseren. Als de klant opnieuw de dienst aangaat met dezelfde dienstverlener kunnen er aanpassingen worden gemaakt aan de 'nieuwe' dienst. Aanpassingen op zowel de situatie als persoonlijkheid. De persoonlijkheid van de klant maar ook die van de dienstverlener. Hierdoor kan de kwaliteit van de dienst verschillen.

Diensten kunnen op verschillende manieren geclassificeerd worden. De categorisering die gebruikt wordt in dit onderzoek is gebaseerd op het werk van Zeithaml (1981). Zeithaml zijn classificatie komt voort uit het werk van Nelson, (1970) en werk van Darbi & Karni (1973) die producten classificeerden.

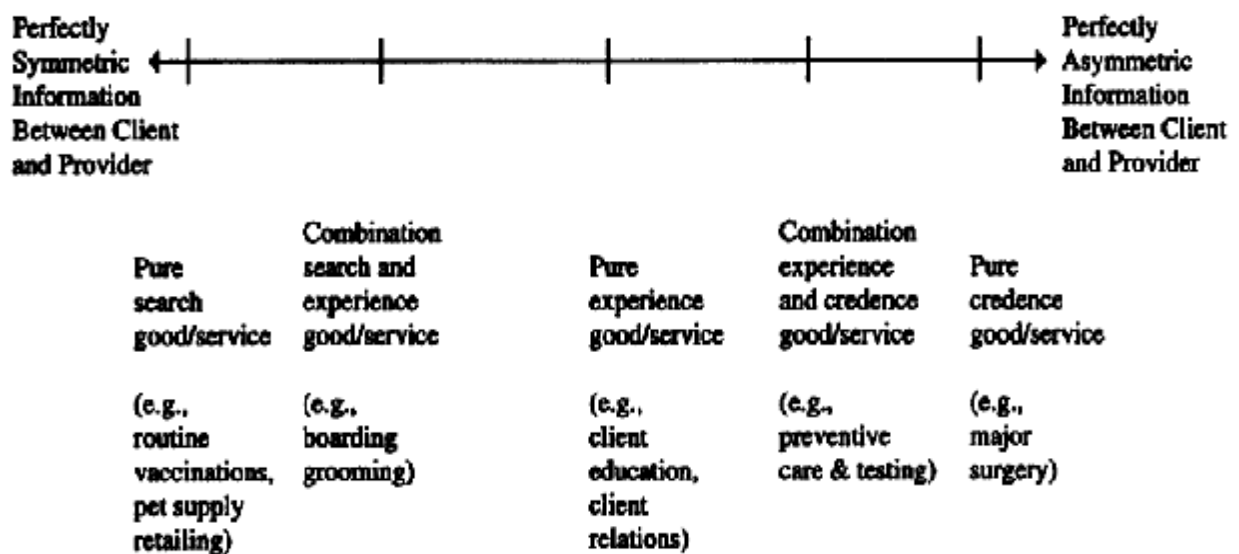
Nelson (1970) onderscheidde producten op basis van search versus experience eigenschappen. Search eigenschappen refereren aan de attributen die vooraf geëvalueerd kunnen worden. Alle informatie die nodig is om deze producten of diensten te evalueren is in principe vooraf al te verkrijgen. Bijvoorbeeld het openen van een bankrekening.

Experience attributen kunnen alleen geëvalueerd worden na het ondergaan van de dienst of consumeren van het product. Door de onscheidbaarheid van productie en consumptie van diensten valt een groot aantal diensten in deze groep. Bijvoorbeeld het werk van de kapper, deze kan pas beoordeeld worden als het knippen klaar is.

Darbi en Karni (1973) hebben deze tweedeling aangevuld met het introduceren van de credence attributen. Credence attributen kunnen maar met lage zekerheid beoordeeld worden, zowel vooraf als achteraf. Het gaat om specialistische producten of diensten die een vorm van expertise vereisen om een zeker evaluatief oordeel te vormen. De dienstverlener is meestal een professional of expert. Bijvoorbeeld een (blinde darm-) operatie in het ziekenhuis. Door gebrek aan informatie, of onbegrijpelijkheid van de informatie, vindt beoordeling van de dienst plaats op basis van vertrouwen in de dienstverlener.

Zeithaml (1981) heeft de SEC (search, experience, credence) classificatie als eerste toegepast op diensten. Dezelfde attributen als voor producten werden toegepast op diensten. Hieruit blijkt dat diensten voornamelijk experience en credence qualities bezitten.

Uiteindelijk bepaalt de klant met zijn of haar zoekgedrag welke attributen het meest doorslaggevend zijn. Dit wordt gevormd door de manier waarop de dienst eruit ziet en hoe de klant er met zijn zoekgedrag op reageert. Als voorbeeld wordt in Figuur 2 een dienstencontinuüm van Zeithaml (1981) weergegeven van diensten in de medische (dieren) sector.



Figuur 1.

Dienstencontinuüm van Zeithaml (1981) voor medische (dieren) dienstverlening, beschreven door Brush & Artz (1999) p.228.

De perfecte symmetrische informatie tussen klant en dienstverlener bij pure search diensten, geeft aan dat zowel de klant als de dienstverlener vooraf gaande aan het dienstverband op de hoogte kan zijn van de informatie. Het andere uiterste waarbij er asymmetrie is in de informatie, geeft aan dat de klant in de meeste gevallen niet in staat is om de informatie over de dienst te begrijpen of niet tot zijn of haar beschikking heeft. De dienstverlener in deze asymmetrische situatie is expert in de dienst en beschikt over alle mogelijke informatie.

Gepercipieerde betrouwbaarheid & gepercipieerde validiteit

Gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit zijn uitvoerig beschreven door Van Raaij en Pruyn (1998). Zij hebben de begrippen uit de methodeleer toegepast op de dienstverlening. Gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van de dienst hebben betrekking op de 'service specification' en de 'realization'; "Service specification refers to the agreement between the customer and the service provider about the type of service to be rendered, including price design, timing and other service characteristics" (Galetzka, Verhoeven & Pruyn, 2006, p.272). 'Realization' is de uiteindelijke uitvoer van de dienst. Als de 'service specifications' en de 'realization' dicht bij elkaar liggen zal de dienst positief geëvalueerd worden.

Als de gepercipieerde validiteit van de dienst hoog is zal deze overeenkomen met de wensen die de klant vooraf aangaf. "The perceived validity question is: Is the service specified and designed to accurately reflect what the customer wants?" (Van Raaij & Pruyn, 1998, p.814) De specificaties aangaande de verschillende eigenschappen van de dienst kunnen in hoger of lagere mate in samenspraak met de klant geformuleerd worden. Van Raaij en Pruyn (1998) onderscheiden hierin 3 typen variërend van geen inspraak tot volledige inspraak; standaard diensten, selfservice diensten en customized diensten.

Voor de gepercipieerde betrouwbaarheid geldt tevens dat er een overeenkomst moet zijn tussen de dienstsificaties en de realisatie van de dienst. Bij de gepercipieerde betrouwbaarheid gaat het er om of de dienst goed uitgevoerd is. "The perceived reliability question is: Is the specified service correctly provided?" (Van Raaij en Pruyn, 1998, p.815)

Gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit zijn beide belangrijke dimensies bij dienstenevaluatie. Ze kunnen onafhankelijk van elkaar hoog of laag zijn. Dit leidt tot vier mogelijke combinaties gezien vanuit de klant, weergegeven in Tabel 2 (Verhoeven, 2006).

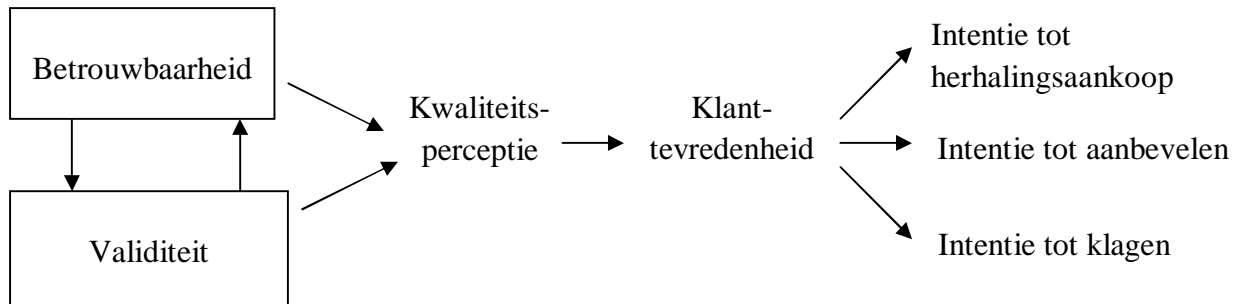
Tabel 2.

Dienstbeschrijving van de mogelijke combinaties gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit.

	Lage gepercipieerde validiteit	Hoge gepercipieerde validiteit
Lage gepercipieerde betrouwbaarheid	De dienst heeft de verkeerde specificaties en wordt verkeerd uitgevoerd.	De dienst heeft de juiste specificaties maar wordt verkeerd uitgevoerd.
Hoge gepercipieerde betrouwbaarheid	De dienst heeft de verkeerde specificaties, maar wordt juist uitgevoerd.	De dienst heeft de juiste specificaties en wordt juist uitgevoerd.

Conceptueel model

Het conceptuele model van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van Verhoeven (2006) (zie Figuur 2), is het uitgangsmodel van dit onderzoek. Het model toont hoe gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van diensten tot gedragsintenties leiden.



Figuur 2.

Conceptueel model van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit (Verhoeven, 2006).

De kwaliteitsperceptie die direct beïnvloed wordt door de gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van de dienst voorspeld klanttevredenheid. Klanttevredenheid wordt bepaald door de kwaliteitsperceptie van de dienst maar houdt ook rekening met de persoonlijke en situationele factoren. Klanttevredenheid wordt pas gevormd na de uitvoering van de dienst, als de klant ook daadwerkelijk klant is geworden.

Gedragsintenties kunnen in het voordeel of nadeel van de dienstverlener zijn. Belangrijkste gedragsintenties bij diensten zijn; de intentie tot het herhalen van de aankoop, dienstverband. Het behouden van klanten is even belangrijk als nieuwe klanten aantrekken. Ten tweede de intentie tot het aanbevelen van de dienstverlener aan derden, de zogeheten word-of-mouth reclame. Word-of-mouth reclame is vaak de eerste bron van informatie als er een dienstverlener gekozen moet worden. En als derde de intentie te klagen over de dienst of dienstverlener. Deze derde negatieve gedragsintentie komt meestal terug bij de dienstverlener, en vraagt om een accurate aanpak. Het juist afhandelen van klachten voorkomt veel schade en kan soms zelfs tot een sterkere band tussen klant en dienstverlener zorgen. (Blackwell, Miniard & Engel 2006, p. 219).

Vooronderzoek

Methode

Zowel het vooronderzoek als het hoofdonderzoek betrof een scenariostudie. Het vooronderzoek diende inzicht te geven in welke credence dienst het meest geschikt was voor gebruik in het onderzoek. De drie credence diensten in het vooronderzoek betroffen een stamboomonderzoek, taxatie en installatie van een navigatiesysteem door een monteur.

Stimulusmateriaal

Iedere dienst was beschreven in de 4 mogelijke scenario's (validiteit; hoog vs. laag en betrouwbaarheid; hoog vs. laag). Deze 2 variabelen per dienst zorgde voor uiteindelijk 12 scenario's.

Het stamboomonderzoek beschreef de situatie waarin er mogelijk rijke familiegeschiedenis boven water komt en interessant is om voor je huwelijk te verduidelijken.

Voor de taxatie werd de situatie van samenwonen voorgelegd en werd de taxateur benaderd voor een onderbouwing van een gedegen bod.

De monteur uit de scenario's bouwt op kosten van je baas een nieuw navigatiesysteem voor Europa in je auto in.

Betrouwbaarheid en validiteit waren voor alle scenario's vergelijkbaar gemanipuleerd. Betrouwbaarheid was hoog als het rapport of de auto netjes was afgegeven, laag indien er beschadigingen waren of rommelig. Validiteit was hoog als er gedegen onderzoek of een gedetailleerde beschrijving was, voor de monteur gold dat de installatie volledig was. De validiteit was laag wanneer dit minimaal uitgewerkt, of onvolledig in het verslag is gebracht, of voor de monteur wanneer de installatie onvolledig was. In Bijlage 1 zijn de volledige scenario's van de pretest opgenomen.

Meetinstrument

Voor alle scenario's van de diensten werd dezelfde vragenlijst gebruikt en beantwoord op een 7-punts Likert schaal (1= mee oneens, 7= mee eens). Vragen over de validiteit werden rechtstreeks gevraagd; "De beschreven dienst is valide" of bijvoorbeeld voor betrouwbaarheid; "De beschreven dienst is niet betrouwbaar". Om zeker te zijn dat men hetzelfde begrip voor ogen had als de proefleider werd in de inleiding kort beschreven wat er werd verstaan onder betrouwbaarheid en validiteit. "Bij betrouwbaarheid moet je je afvragen

of de uitgevoerde dienst op de juiste wijze is verleend. Bij validiteit moet je je afvragen of de juiste dienst is verleend”.

Er werd tevens gevraagd naar hoe realistisch de beschreven situatie geacht werd en of men zich in staat voelde zich in te leven in het scenario. Om onjuistheden of onduidelijkheden te elimineren uit het onderzoek werd nadrukkelijk gevraagd om opmerkingen en onduidelijkheden te rapporteren.

Deelnemers

Aan het vooronderzoek hebben 30 proefpersonen deelgenomen. Het onderzoek werd op papier afgenomen, en kostte de deelnemers ongeveer 10 minuten om te volbrengen. Proefpersonen kregen allemaal 2 scenario's binnen 1 dienst, waarbij is gecontroleerd voor de volgorde van aanbieden van de scenario's. Proefpersonen werden gevraagd zorgvuldig de scenario's te lezen en de vragen te beantwoorden.

Resultaten

In deze resultaten word gesproken van betrouwbaarheid, deze betrouwbaarheid is de gepercipieerde betrouwbaarheid. De validiteit in deze resultaten gaat om de gepercipieerde validiteit. Doordat deelnemers naar validiteit en betrouwbaarheid werd gevraagd en de scores de door hun gepercipieerde validiteit en betrouwbaarheid zijn.

Er werden twee t-testen uitgevoerd om het verschil in hoge en lage betrouwbaarheid en het verschil tussen hoge en lage validiteit te vergelijken per dienst. Ook de scores op realisme/inleving werden meegenomen.

Voor het stamboomonderzoek was er geen significant verschil in lage ($M = 3.98$, $SD = .80$) en hoge betrouwbaarheid, $M = 4.00$, $SD = .92$; $t(38) = ns$. Het verschil tussen lage ($M = 3.48$, $SD = 1.42$) en hoge validiteit, $M = 5.33$, $SD = .98$; $t(38) = -4.80$, $p < 0.001$, was wel significant. Op realisme/inleving werd gemiddeld een 4.69 gescoord.

Taxeren van het huis toonde tevens geen significant verschil in lage ($M = 4.05$, $SD = .78$) en hoge betrouwbaarheid, $M = 4.25$, $SD = 1.06$; $t(38) = -.68$ $p = ns$. Het verschil tussen lage ($M = 3.20$, $SD = 1.23$) en hoge validiteit, $M = 5.75$, $SD = .73$; $t(31) = -7.97$, $p < 0.001$ (tweezijdig), was wel significant. Op realisme/inleving werd gemiddeld een 5.43 gescoord.

Tot slot voor de monteur van je navigatiesysteem was er ook geen significant verschil in lage ($M = 3.83$, $SD = 1.04$) en hoge betrouwbaarheid, $M = 3.43$, $SD = 1.04$; $t(38) = ns$. Het verschil tussen lage ($M = 2.50$, $SD = 1.26$) en hoge validiteit, $M = 5.30$, $SD = 1.16$; $t(38) = -7.31$, $p < 0.001$, was wel significant. Op realisme/inleving werd gemiddeld een 4.98 gescoord.

De uiteindelijke keuze van de dienst werd mede bepaald door opmerkingen van deelnemers over de scenario's. Bij stamboomonderzoek werd aangegeven dat er werd verwacht dat het niet hulpvol zou zijn stamboomonderzoek te verrichten om een rijke familiegeschiedenis boven water te krijgen. Bij de monteur werd 3 maal een opmerkingen gemaakt die aangaf dat het ongebruikelijk of onwaarschijnlijk was dat er volgens het scenario gehandeld werd, men laat het gebruikelijk niet netjes achter, of voert instellingen in. Ook de baas zou deze dienst normaal gesproken niet aanbieden. Bij taxatie werden er geen op- of aanmerkingen op het scenario gemaakt.

Op basis van de scores op de betrouwbaarheid- en validiteitmanipulaties was het moeilijk het beste scenario aan te wijzen. Uiteindelijk hebben de opmerkingen en score op realisme van het scenario de doorslag gegeven om taxeren als dienst te kiezen voor het onderzoek.

Opmerkingen en scores hebben tot aanpassingen geleid in de uiteindelijke scenario's van het hoofdonderzoek. Vooral de betrouwbaarheid die in geen van de scenario's voor een significant verschil zorgde werd aangepast.

Studie 1

Methode

Het onderzoek had een 2 (validiteit: hoog vs. laag) x2 (betrouwbaarheid: hoog vs. laag) design. Op basis van de resultaten van het vooronderzoek was gekozen voor taxeren van een huis als dienst. In het onderzoek wordt het effect van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit bekeken. De 4 mogelijke scenario's die volgen uit het 2x2design zijn weergegeven in tabel 3.

Tabel 3.

Scenario opbouw studie 1

	Hoge Betrouwbaarheid	Lage Betrouwbaarheid
Hoge Validiteit	Scenario 1	Scenario 3
Lage Validiteit	Scenario 4	Scenario 2

Stimulusmateriaal

Het onderzoek werd online afgenomen. Het onderzoek is ontwikkeld met behulp van de online software van studentenonderzoek.com. Het onderzoek kon op een willekeurige pc met toegang tot het internet worden afgenomen.

De gebruikte scenario's waren gemiddeld 168 woorden lang met minimaal 155 en maximaal 181 woorden. De scenario's werden random toegewezen. Elke proefpersoon kreeg 1 van de scenario's voorgelegd. Het scenario beschreef de situatie waarin je gaat samenwonen met je partner en je een gedegen bod wilt uitbrengen op een voor jullie geschikt huis. Om tot dat bod te komen wordt een taxateur ingeschakeld. De betrouwbaarheid werd gemanipuleerd door de bereidheid en bereikbaarheid van de taxateur om toelichting te geven over het rapport te variëren. De validiteit werd gemanipuleerd door variatie in de inhoudelijke relevantie van het rapport waaruit de waarde van het huis op te maken moest zijn. De scenario's zijn bijgevoegd als Bijlage 2.

Meetinstrument

De gebruikte vragenlijst uit het onderzoek was een vertaling van de SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). Alle vragen werden beantwoord op een 7-punts Likert schaal conform de originele SERVQUAL. Het antwoord op de vragen was een score van 1 mee oneens tot 7 mee eens.

Reliability¹ werd gemeten met 5 items (Cronbach's $\alpha = .86$). Er werd bijvoorbeeld gevraagd; "De uitgevoerde dienst is altijd meteen goed".

Responsiveness werd gemeten met 4 items (Cronbach's $\alpha = .82$). Voorbeeld van een responsivessvraag was; "Het personeel van deze dienstverlener staat meteen voor je klaar".

Assurance werd gemeten met 4 items (Cronbach's $\alpha = .84$). Een voorbeeldvraag voor assurance was; "Je voelt je gerust in de samenwerking met deze dienstverlener".

Empathy werd gemeten met 5 items (Cronbach's $\alpha = .94$). Naar empathie werd bijvoorbeeld gevraagd met; "Deze dienstverlener heeft het beste met u voor".

Naast de SERVQUAL vragen werd nog gevraagd naar de gedragsintenties, tevredenheid en werden de manipulaties gecontroleerd. Tevredenheid werd gemeten met 2 items (Cronbach's $\alpha = .86$). Er werd onder ander gevraagd; "Er zou veel moeten veranderen voordat ik echt tevreden zou zijn".

Naar de drie Gedragsintenties die samen een schaal vormden (Cronbach's $\alpha = .89$), werd rechtsreeks gevraagd. Bijvoorbeeld of men nogmaals gebruik zou maken van de dienst van deze dienstverlener, of men na afloop zou klagen en of men iemand anders uit de omgeving zou aanraden gebruik van deze dienstverlener te maken.

Procedure

Proefpersonen konden in hun eigen tijd en achter een zelf gekozen pc met internetaansluiting aan het onderzoek deelnemen. Daar werd men random aan een conditie toegewezen. Voor elke conditie was de procedure gelijk. Aangegeven werd dat men zo zorgvuldig mogelijk het scenario en de vragen diende te lezen om vervolgens de vragen te beantwoorden. Er werd halverwege de mogelijkheid geboden het scenario nogmaals te lezen. Het invullen van het online onderzoek werd gezegd niet langer te duren dan 7 minuten.

Respondenten

Proefpersonen werden per mail of persoonlijk benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. De onderzoekspopulatie bestond uit 61 deelnemers waarvan 27 mannen en 33 vrouwen, van 1 deelnemer was het geslacht onbekend. De meeste deelnemers vielen in de leeftijdscategorie 22- 28 jaar, de categorie 15-21 was tevens sterk vertegenwoordigd. Het kleinste deel viel in de categorieën tussen 22-28 en >43.

¹ Reliability uit de SERVQUAL betreft niet de betrouwbaarheid die gemanipuleerd werd in het onderzoek, maar is onderdeel van de vragenlijst over de kwaliteitsperceptie.

Resultaten

In deze resultaten wordt gesproken van betrouwbaarheid, deze betrouwbaarheid is de gepercipieerde betrouwbaarheid. De validiteit in deze resultaten gaat om de gepercipieerde validiteit. Doordat deelnemers naar validiteit en betrouwbaarheid werd gevraagd en de scores de door hun gepercipieerde validiteit en betrouwbaarheid zijn.

Allereerst werden er twee manipulatie checks uitgevoerd voor de gepercipieerde betrouwbaarheid en de gepercipieerde validiteit van de diensten. Vervolgens werden univariate variantie analyses met als afhankelijke variabelen de schalen uitgevoerd om de impact van de schaal te meten op de verschillende niveaus van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit.

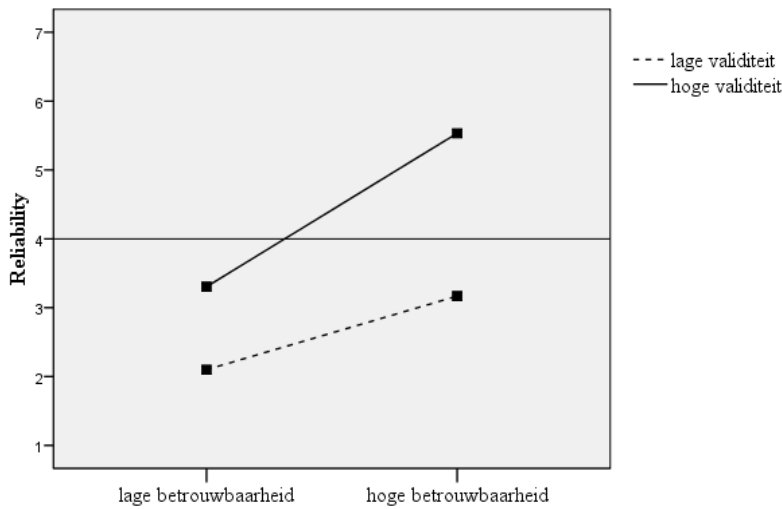
Manipulatie checks

Er werd een t-test uitgevoerd om het verschil in de scores op de controlevragen voor betrouwbaarheid te vergelijken voor lage en hoge betrouwbaarheid. De hoog betrouwbare conditie ($M = 4.63$, $SD = 2.16$) werd significant betrouwbaarder gevonden dan de laag betrouwbare conditie, $M = 2.80$, $SD = 1.61$; $t(47) = -3.65$, $p < 0.001$ (tweezijdig).

Voor de controlevragen van validiteit werd tevens een t-test uitgevoerd om het verschil in de scores te vergelijken voor lage en hoge validiteit. De hoog valide conditie ($M = 4.87$, $SD = 1.78$) werd significant meer valide bevonden dan de laag valide conditie, $M = 1.57$, $SD = .77$; $t(47) = -9.71$, $p = 0.001$ (tweezijdig).

SERVQUAL

Reliability¹ toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,57) = 56.94$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .50$) Hoog valide scenario's scoren hoger op Reliability¹ dan de laag valide scenario's (zie Tabel 4). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,57) = 48.59$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .46$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Reliability¹ dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was significant ($F(1,57) = 6.00$, $p = 0.02$, $\eta^2 = .10$) (zie Figuur 3).



Figuur 3.

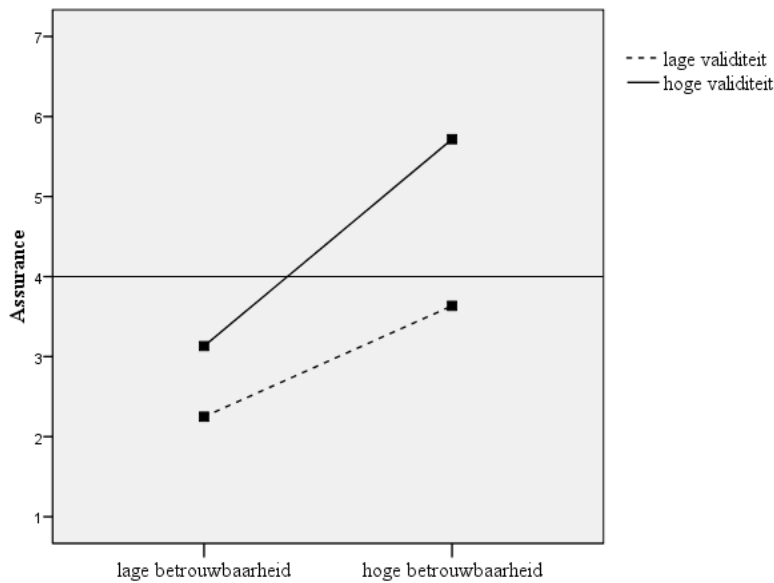
Interactie betrouwbaarheid * validiteit voor Reliability¹ (1- mee oneens, 7- mee eens).

Er zijn 2 t-testen uitgevoerd om de scores op Reliability¹ voor hoge en lage validiteit te vergelijken bij hoge en lage betrouwbaarheid. Bij lage betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 2.10$, $SD = .76$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 3.31$, $SD = 1.00$; $t(31) = -3.78$, $p < 0.001$. Bij hoge betrouwbaarheid werd tevens de laag valide conditie ($M = 3.17$, $SD = 1.13$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 5.53$, $SD = .71$; $t(26) = -6.75$, $p < 0.001$. Het verschil in validiteitscores bij lage betrouwbaarheid is kleiner (1.21) dan het verschil bij hoge betrouwbaarheid (2.36).

Responsiveness toonde geen significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,55) = 3.00$, $p = ns$). Het hoofdeffect van betrouwbaarheid was wel significant ($F(1,55) = 38.47$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .41$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Responsiveness dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,55) = 2.81$, $p = ns$).

Assurance toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,57) = 24.50$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .30$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Assurance dan de laag valide scenario's (zie Tabel 4). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,57) = 43.95$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .44$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Assurance dan de laag

betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was marginaal significant ($F(1,57) = 4.02, p = 0.05, \eta^2 = .07$) (zie Figuur 4).

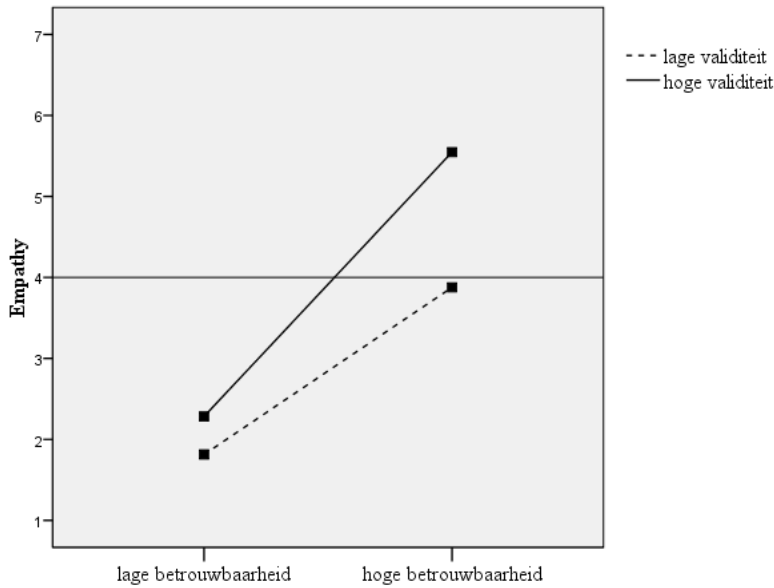


Figuur 4.

Interactie betrouwbaarheid * validiteit voor Assurance (1- mee oneens, 7- mee eens)

Er zijn 2 t-testen uitgevoerd om de scores op Assurance voor hoge en lage validiteit te vergelijken bij hoge en lage betrouwbaarheid. Bij lage betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 2.25, SD = .96$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 3.13, SD = 1.29; t(31) = -2.16, p = 0.04$. Bij hoge betrouwbaarheid werd tevens de laag valide conditie ($M = 3.63, SD = 1.16$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 5.72, SD = 1.15; t(26) = -4.77, p < 0.001$. Het verschil in validiteitscores bij lage betrouwbaarheid is kleiner (.88) dan het verschil bij hoge betrouwbaarheid (2.09).

Empathy toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,57) = 15.61, p < 0.001, \eta^2 = .22$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Empathy dan de laag valide scenario's (zie Tabel 4). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,57) = 96.68, p < 0.001, \eta^2 = .63$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Empathy dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was significant ($F(1,57) = 4.91, p = 0.03, \eta^2 = .08$) (zie Figuur 5).



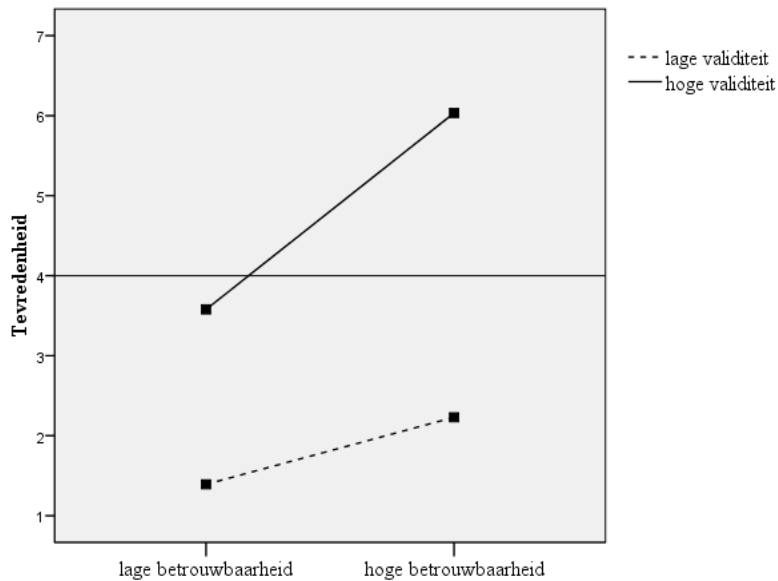
Figuur 5.

Interactie betrouwbaarheid * validiteit voor Empathy (1- mee oneens, 7- mee eens)

Er zijn 2 t-testen uitgevoerd om de scores op Empathy voor hoge en lage validiteit te vergelijken bij hoge en lage betrouwbaarheid. Bij lage betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 1.81$, $SD = .83$) niet significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 2.28$, $SD = 1.04$; $t(31) = -1.39$, $p = ns$. Bij hoge betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 3.88$, $SD = 1.14$) wel significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 5.55$, $SD = 1.15$; $t(26) = -3.86$, $p = 0.001$. Het verschil in validiteitscores bij lage betrouwbaarheid is kleiner (.47) dan het verschil bij hoge betrouwbaarheid (1.67)

Tevredenheid en gedragsintenties

Tevredenheid toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,57) = 85.57$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .60$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Tevredenheid dan de laag valide scenario's (zie Tabel 4). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,57) = 25.86$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .31$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Tevredenheid dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was significant ($F(1,57) = 6.23$, $p = 0.02$, $\eta^2 = .10$), (zie Figuur 6).



Figuur 6.

Interactie betrouwbaarheid * validiteit voor Tevredenheid (1- mee oneens, 7-mee eens)

Er zijn 2 t-testen uitgevoerd om de scores op Tevredenheid voor hoge en lage validiteit te vergelijken bij hoge en lage betrouwbaarheid. Bij lage betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 1.39$, $SD = .84$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 3.58$, $SD = 1.52$; $t(31) = -5.28$, $p < 0.001$ (tweezijdig). Bij hoge betrouwbaarheid werd tevens de laag valide conditie ($M = 2.23$, $SD = 1.09$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 6.03$, $SD = 1.32$; $t(26) = -8.24$, $p < 0.001$. Het verschil in validiteitscores bij lage betrouwbaarheid is kleiner (2.19) dan het verschil bij hoge betrouwbaarheid (3.80)

Tot slot toonde de Gedragsintenties een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,57) = 88.69$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .61$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Gedragsintenties dan de laag valide scenario's (zie Tabel 4). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,57) = 35.34$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .38$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Gedragsintenties dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 5). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,57) = 3.02$, $p = ns$).

Tabel 4.

Hoofdeffecten van validiteit

Schaal	Gemiddelde (SD)		Sig.	eta ² (η ²)
	Hoge validiteit	Lage validiteit		
Reliabilityschaal (SERVQUAL)	4.29 (1.42)	2.61 (1.08)	< 0.001	.50
Responsivenessschaal (SERVQUAL)	3.73 (1.72)	3.38 (1.45)	0.09	.05
Assuranceschaal (SERVQUAL)	4.27 (1.78)	2.92 (1.26)	< 0.001	.30
Empathyschaal (SERVQUAL)	3.72 (1.96)	2.81 (1.43)	< 0.001	.22
Tevredenheidschaal	4.66 (1.88)	1.80 (1.04)	< 0.001	.60
Gedragsintenties	4.63 (1.66)	2.11 (.93)	< 0.001	.61

Tabel 5.

Hoofdeffecten van betrouwbaarheid

Schaal	Gemiddelde (SD)		Sig.	eta ² (η ²)
	Hoge betrouwbaarheid	Lage betrouwbaarheid		
Reliabilityschaal (SERVQUAL)	4.44 (1.50)	2.79 (1.08)	< 0.001	.46
Responsivenessschaal (SERVQUAL)	4.68 (1.18)	2.69 (1.31)	< 0.001	.41
Assuranceschaal (SERVQUAL)	4.75 (1.55)	2.76 (1.23)	< 0.001	.44
Empathyschaal (SERVQUAL)	4.77 (1.41)	2.08 (.97)	< 0.001	.63
Tevredenheidschaal	4.27 (2.27)	2.65 (1.67)	< 0.001	.31
Gedragsintenties	4.38 (1.88)	2.78 (1.53)	< 0.001	.38

Discussie studie 1

De resultaten laten zien dat er alleen een positief oordeel gegeven wordt als zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit hoog zijn. Alleen in het geval van Empathy is het niet mogelijk te compenseren voor een lage gepercipieerde betrouwbaarheid met een hoge gepercipieerde validiteit. In de andere gevallen leidt compenseren echter nog niet tot een positief oordeel.

De Regulatory focus theory van Higgins (1998) benoemt twee type focus waarmee een dienst benaderd kan worden. Allereerst de promotion focus, deze focus is toekomstgericht en brengt met zich mee dat men zekerheid zoekt. De promotion focus gaat uit van de wensen en doelen. Deze focus sluit aan bij de insteek van het scenario uit studie 1. Samenwonen is gericht op de toekomst, wensen en doelen worden meegenomen in de beslissingen vanuit deze focus. Deze focus kan de verwachtingen opschroeven waardoor de kans dat deze niet waar worden gemaakt door de dienstverlener groter is. In de resultaten komt naar voren dat alleen een positief oordeel volgt uit een 'perfecte' dienst met een hoge gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit.

Het is mogelijk dat een negatieve situatie leidt tot een soepelere kijk op de beperkingen in de gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit van de dienst. Zoals volgt uit de tweede focus van de Regulatory focus theory van Higgins(1998), de prevention focus.

Om voor dit effect te testen is een tweede studie uitgevoerd. In de tweede studie was betref het scenario de situatie van een echtscheiding waarbij het huis verkocht moest worden om de scheiding af te kunnen handelen. De taxateur werd nu benaderd om een goede onderbouwing van de verkoopprijs te geven.

Studie 2

Methodes

Het onderzoek had net als de eerste studie een 2 (gepercipieerde validiteit: hoog versus laag) x 2 (gepercipieerde betrouwbaarheid, hoog versus laag) design. Gelijc aan de eerste studie werd taxeren van een huis als dienst gekozen. In het onderzoek werd het effect van gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit bekeken. Waar in studie 1 het scenario uitging van een positieve situatie werd in studie 2 een negatieve invalshoek voor het scenario genomen. Inde scenario's van studie 2 werd de taxateur benaderd vanuit de negatieve situatie van het gaan scheiden met je partner en daarom het huis moeten verkopen.

Stimulusmateriaal

Het tweede onderzoek werd tevens online afgenomen en was ontwikkeld op dezelfde wijze als de eerste studie. Het onderzoek kon op een willekeurig pc met toegang tot het internet worden afgenomen.

De gebruikte scenario's waren gemiddeld 175 woorden lang met minimaal 162 en maximaal 188 woorden, iets langer dan in de eerste studie. Gelijc aan studie 1 waren de vier mogelijke scenario's gevormd. De scenario's werden random toegewezen. Elke proefpersoon kreeg 1 van de scenario's voorgelegd.

In de scenario's was de insteek voor het benaderen van een taxateur veranderd. In de scenario's van studie 2 werd de situatie van een scheiding voorgelegd. Door de scheiding was men genoodzaakt het huis te verkopen en voor een goede indicatie van de vraagprijs werd een taxateur benaderd.

De betrouwbaarheid werd gelijc aan studie 1 gemanipuleerd door de bereidheid en bereikbaarheid van de taxateur om toelichting te geven over het rapport te variëren. De validiteit werd gemanipuleerd door verschillen in de inhoudelijke relevantie van het rapport waaruit de waarde van het huis op te maken zou zijn. De scenario's zijn bijgevoegd als Bijlage 3.

Meetinstrument

De gebruikte vragenlijst was gelijc aan de vragenlijst uit studie 1. Alle vragen werden beantwoord op een 7-punts Lickert schaal conform de originele SERVQUAL.

Reliability¹ werd gemeten met 5 items (Cronbach's $\alpha = .85$). Er werd bijvoorbeeld gevraagd; "Deze dienstverlener houdt zich aan haar beloften".

Responsiveness werd gemeten met 4 items (Cronbach's $\alpha = .86$) Voorbeeld van een Responsivenessvraag was; "Het personeel van deze dienstverlener is altijd bereid om je te helpen".

Assurance werd gemeten met 4 items (Cronbach's $\alpha = .84$) Een voorbeeldvraag voor Assurance was; "Het gedrag van het personeel van deze dienstverlener geeft u vertrouwen".

Empathy werd gemeten met 5 items (Cronbach's $\alpha = .90$) Naar Empathy werd bijvoorbeeld gevraagd met; "Deze dienstverlener geeft je persoonlijke aandacht".

Naast de SERVQUAL vragen werd nog gevraagd naar de Gedragsintenties, Tevredenheid en werden manipulaties gecontroleerd. Tevredenheidschaal werd gemeten met 2 items (Cronbach's $\alpha = .81$). Er werd onder ander gevraagd; "Zoals de dienst hier beschreven is zou ik tevreden zijn met de dienst".

Naar de drie Gedragsintenties die samen een schaal vormden (Cronbach's $\alpha = .82$) werd rechtsreeks gevraagd. Bijvoorbeeld of men nogmaals gebruik zou maken van de dienst van deze dienstverlener, of men na afloop zou klagen en of men iemand anders uit de omgeving zou aanraden gebruik van deze dienstverlener te maken. Het antwoord op de vragen was een score van 1 mee oneens tot 7 mee eens.

Procedure

De procedure was gelijk aan die in studie 1. Aan het onderzoek werd in de eigen tijd en op een zelf gekozen pc met internetaansluiting deelgenomen. Online werd men random aan een van de 4 condities toegewezen. Voor elke conditie was de procedure en vragenlijst gelijk.

Het belang van zorgvuldig lezen van het scenario en vragen werd in de inleiding en verderop duidelijk beschreven. Halverwege het onderzoek werd de mogelijkheid geboden het scenario nogmaals te lezen. Het onderzoek zou niet langer dan 7 minuten nemen om in te vullen.

Respondenten

Proefpersonen werden per mail of persoonlijk benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. De onderzoekspopulatie bestond uit 66 deelnemers waarvan 29 mannen en 37 vrouwen. De meeste deelnemers vielen in de leeftijdscategorie 22- 28 jaar, de categorie 15-21 en >43 waren tevens sterk vertegenwoordigd. Het kleinste deel viel in de categorieën tussen 22-28 en >43.

Resultaten

In deze resultaten wordt gesproken van betrouwbaarheid, deze betrouwbaarheid is de gepercipieerde betrouwbaarheid. De validiteit in deze resultaten gaat om de gepercipieerde validiteit. Doordat deelnemers naar validiteit en betrouwbaarheid werd gevraagd en de scores de door hun gepercipieerde validiteit en betrouwbaarheid zijn.

Allereerst werden er twee manipulatie checks uitgevoerd voor de betrouwbaarheid en de validiteit van de diensten. Vervolgens werden univariate variantie analyses met als afhankelijke variabelen de schalen uitgevoerd om de impact van de schaal te meten op de verschillende niveaus van betrouwbaarheid en validiteit.

Manipulatie checks

Er werd een t-test uitgevoerd om het verschil in de scores op de controlevragen voor betrouwbaarheid te vergelijken voor lage en hoge betrouwbaarheid. De hoog betrouwbare conditie ($M = 4.89$, $SD = 2.16$) werd significant betrouwbaarder gevonden dan de laag betrouwbare conditie, $M = 2.86$, $SD = 1.62$; $t(55) = -4.22$, $p < 0.001$ (tweezijdig).

Voor de controlevragen van validiteit werd tevens een t-test uitgevoerd om het verschil in de scores te vergelijken voor lage en hoge validiteit. De hoog valide conditie ($M = 4.78$, $SD = 1.86$) werd significant meer valide bevonden dan de laag valide conditie, $M = 1.96$, $SD = 1.03$; $t(60) = -7.81$, $p < 0.001$ (tweezijdig).

SERVQUAL

Reliability¹ toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,62) = 63.82$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .54$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Reliability¹ dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,62) = 43.05$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .41$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Reliability¹ dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,62) = .10$, $p = ns$).

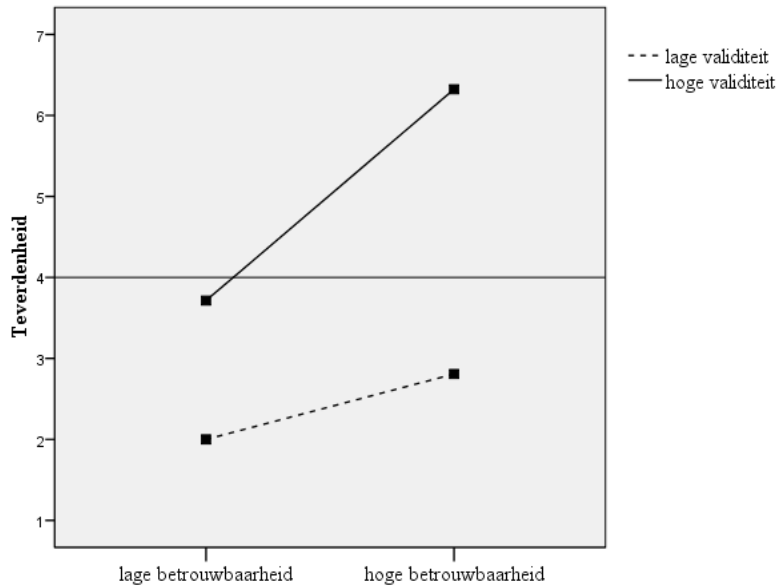
Responsiveness toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,60) = 14.88$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .45$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Responsiveness dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,60) = 30.63$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .34$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Responsiveness dan de laag betrouwbare scenario's (zie tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,60) = .90$, $p = ns$).

Assurance toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,62) = 49.19, p < 0.001, \eta^2 = .44$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Assurance dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,62) = 95.74, p < 0.001, \eta^2 = .61$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Assurance dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,62) = 3.54, p = ns$).

Empathy toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,58) = 22.16, p < 0.001, \eta^2 = .28$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Empathy dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,58) = 123.38, p < 0.001, \eta^2 = .68$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Empathy dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,58) = .12, p = ns$).

Tevredenheid en gedragsintenties

Tevredenheid toonde een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,61) = 94.19, p < 0.001, \eta^2 = .61$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Tevredenheid dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,61) = 40.20, p < 0.001, \eta^2 = .40$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Empathy dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was significant ($F(1,61) = 11.18, p = 0.001, \eta^2 = .16$) (zie Figuur 7).



Figuur 7.

Interactie betrouwbaarheid * validiteit voor Tevredenheid (1- mee oneens, 7-mee eens)

Er zijn 2 t-testen uitgevoerd om de scores op Tevredenheid voor hoge en lage validiteit te vergelijken bij hoge en lage betrouwbaarheid. Bij lage betrouwbaarheid werd de laag valide conditie ($M = 2.00$, $SD = 1.18$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 3.71$, $SD = 1.11$; $t(33) = -4.36$, $p < 0.001$. Bij hoge betrouwbaarheid werd tevens de laag valide conditie ($M = 2.81$, $SD = 1.05$) significant minder valide gevonden dan de hoog valide conditie, $M = 6.32$, $SD = .92$; $t(28) = -9.77$, $p < 0.001$. Het verschil in validiteitscores bij lage betrouwbaarheid is kleiner (1.17) dan het verschil bij hoge betrouwbaarheid (3.51)

Tot slot was er voor de Gedragssintities een significant hoofdeffect voor validiteit ($F(1,61) = 56.25$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .48$). Hoog valide scenario's scoren hoger op Gedragssintities dan de laag valide scenario's (zie Tabel 6). Ook het hoofdeffect van betrouwbaarheid was significant ($F(1,61) = 62.07$, $p < 0.001$, $\eta^2 = .50$). Hoog betrouwbare scenario's scoren hoger op Gedragssintities dan de laag betrouwbare scenario's (zie Tabel 7). Het interactie-effect tussen betrouwbaarheid en validiteit was niet significant ($F(1,61) = 3.75$, $p = ns$).

Tabel 6.

Hoofdeffecten van validiteit studie 2

Schaal	Gemiddelde (SD)		Sig.	eta ² (η ²)
	Hoge validiteit	Lage validiteit		
Reliabilityschaal (SERVQUAL)	4.40 (1.31)	2.61 (1.05)	< 0.001	.51
Responsivenessschaal (SERVQUAL)	4.30 (1.64)	3.19 (1.38)	< 0.001	.20
Assuranceschaal (SERVQUAL)	4.51 (1.52)	3.13 (1.25)	< 0.001	.44
Empathyschaal (SERVQUAL)	3.93 (1.56)	2.96 (1.34)	< 0.001	.28
Tevredenheidschaal	4.88 (1.66)	2.39 (1.17)	< 0.001	.61
Gedragsintenties	4.65 (1.77)	2.79 (1.24)	< 0.001	.48

Tabel 7.

Hoofdeffecten van betrouwbaarheid studie 2

Schaal	Gemiddelde (SD)		Sig.	eta ² (η ²)
	Hoge betrouwbaarheid	Lage betrouwbaarheid		
Reliabilityschaal (SERVQUAL)	4.41 (1.32)	2.96 (1.31)	< 0.001	.41
Responsivenessschaal (SERVQUAL)	4.73 (1.33)	3.00 (1.42)	< 0.001	.34
Assuranceschaal (SERVQUAL)	5.04 (1.29)	2.94 (1.03)	< 0.001	.61
Empathyschaal (SERVQUAL)	4.84 (.99)	2.44 (.95)	< 0.001	.68
Tevredenheidschaal	4.80 (2.02)	3.03 (1.41)	< 0.001	.40
Gedragsintenties	4.97 (1.57)	2.89 (1.42)	< 0.001	.50

Algemene Discussie

De resultaten laten zien dat voor alle schalen in zowel studie 1 als studie 2 geldt dat zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit goed moeten zijn om een positief oordeel over de dienst te geven. Toch was het in veel gevallen mogelijk om gedeeltelijk voor een lage gepercipieerde betrouwbaarheid of gepercipieerde validiteit te compenseren. Je kunt verzachten maar het is niet mogelijk om indien 1 van beide laag is tot een positief oordeel te komen.

Studie 1 en studie 2 verschilden in de focus van de klant. In studie 1 ging het scenario uit van een positieve situatie, kopen van een huis voor het samenwonen met je partner. In studie 2 was de focus negatiever, verkopen van het huis om de scheiding af te ronden. In beide studies werd betrouwbaarheid en validiteit van de dienst gemanipuleerd. De manipulaties van de validiteit en betrouwbaarheid waren zoveel mogelijk gelijk gehouden.

In zowel studie 1 als studie 2 waren de manipulaties van betrouwbaarheid en validiteit geslaagd. Het verschil tussen de scores voor hoog betrouwbaar en laag betrouwbaar scenario's verschilden significant. Ook de verschillen in scores van validiteit voor hoge en lage scenario's waren significant verschillend. Laag valide of betrouwbare scenario's scoorden lager dan hoog valide of betrouwbare scenario's.

De gebruikte schalen lieten een vergelijkbaar hoofdeffect zien voor gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit. Dit toonde aan dat men laag valide of laag betrouwbare scenario's lager beoordeelde op de specifieke schalen dan hoog betrouwbare of valide scenario's zowel in studie 1 als in studie 2. Uitzondering in studie 1 bij het hoofdeffect van Responsivens op de gepercipieerde validiteit kan te klein zijn geweest doordat de vragen zich richtte op het personeel van de dienstverlener die niet direct genoemd werden in het scenario. Validiteit richt zich daarnaast minder op het gedrag van het personeel maar op de uitkomst van de dienst.

Studie 1 en studie 2 toonden wel grotere verschillen bij de interacties tussen gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit. In studie 1 werden 4 interactie-effecten gevonden. De SERVQUAL-schalen reliability, assurance en de tevredenheidschaal toonden een gelijk interactie-effect. Bij lage gepercipieerde betrouwbaarheid is het verschil in hoge en lage gepercipieerde validiteit significant, net als het verschil tussen lage en hoge gepercipieerde validiteit bij hoge gepercipieerde betrouwbaarheid significant is. Het verschil

bij lage gepercipieerde betrouwbaarheid is kleiner dan het verschil bij hoge gepercipieerde betrouwbaarheid.

Indien de gepercipieerde betrouwbaarheid laag is heeft een hoge gepercipieerde validiteit een kleinere meerwaarde voor de kwaliteitsperceptie dan indien de gepercipieerde betrouwbaarheid hoog is. Hoge gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit versterken elkaar. Indien de gepercipieerde validiteit of gepercipieerde betrouwbaarheid al laag is kan de een het ander compenseren zodat de kwaliteitsperceptie stijgt, maar komt niet boven het midden uit.

In studie 1 werd tevens een interactie-effect gevonden voor de SERVQUAL-schaal Empathy. Bij lage gepercipieerde betrouwbaarheid is het verschil in hoge en lage gepercipieerde validiteit niet significant. Het verschil tussen lage en hoge gepercipieerde validiteit bij hoge gepercipieerde betrouwbaarheid is significant is. Het verschil bij lage gepercipieerde betrouwbaarheid is klein. Hier kan niet gecompenseerd worden. Bij hoge gepercipieerde betrouwbaarheid is het verschil veel groter en kan er een positief oordeel volgen uit een hoge gepercipieerde betrouwbaarheid en hoge gepercipieerde validiteit.

In studie 2 werd maar 1 interactie-effect gevonden. Voor de Tevredenheidschaal werd een gelijk interactie-effect gevonden als in studie 1. Indien alleen de gepercipieerde validiteit of gepercipieerde betrouwbaarheid laag was steeg Tevredenheid veel minder dan wanneer de gepercipieerde betrouwbaarheid of gepercipieerde validiteit al hoog was.

Dat het interactie-effect voor Tevredenheid als enige bij zowel studie 1 als studie 2 voorkomt kan worden verklaard met behulp van het conceptuele model. Klanttevredenheid die gemeten werd met de Tevredenheidschaal is afhankelijk van de kwaliteitsperceptie. Alleen als die hoog is, die alleen hoog blijkt te zijn indien de gepercipieerde validiteit en de gepercipieerde betrouwbaarheid goed zijn, is de (klant)Tevredenheid hoog.

Voor een hoge kwaliteitsperceptie is het belangrijk dat zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit in goed zijn. Indien 1 van beide laag is kan er beperkt gecompenseerd worden met de ander. Het gaat hier wel om hoe de klant deze concepten beoordeelt. Een dienst is pas betrouwbaar en valide als de klant dat zo ziet.

Dat er in studie 1 meer interacties waren die aantoonde dat alleen hoog gepercipieerde betrouwbaarheid of gepercipieerde validiteit niet voldoende compenseren voor de ander laag, kan worden verklaard met de regulatory focus theory van Higgins (1998). De Regulatory focus theory van Higgins (1998) kent twee type focus, de promotion en de prevention focus.

Allereerst de promotion focus. De promotion focus gaat er vanuit dat men gewenste, voordelige eindtoestanden wil bereiken, hopen en wensen najagen, toekomstgericht. Het is mogelijk dat samenwonen een toekomstgerichte focus meebrengt waarbij zekerheid belangrijk is. Door de promotion focus wordt het hoogst haalbare getracht te halen, hiervoor moet alles in orde zijn, zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit van de dienst. Dit kan leiden tot een kritischere kijk waardoor de gepercipieerde validiteit en gepercipieerde betrouwbaarheid minder snel goed genoeg zijn.

Dat men in de negatieve situatie minder kritisch lijkt kan komen door de tweede, prevention focus, uit de regulatory focus theorie van Higgins (1998). De prevention focus probeert onvoordelige en ongewenste eindsituaties te vermijden en richt zich daarbij op het nakomen van verantwoordelijkheden en taken. In het dienstverleningsproces is de klant mede verantwoordelijk voor het dienstproces, de verantwoordelijkheid kan door de prevention focus sneller of meer door de klant bij zichzelf worden neergelegd. Het nemen van deze verantwoordelijkheid voor het proces kan ertoe leiden dat de dienstverlener minder wordt aangerekend. Belangrijk is dat dit op kan treden door het specifieke karakter van diensten (samenwerking in het dienstproces tussen klant en dienstverlener) en niet in andere situaties op hoeft te treden.

Onderzoek

Het huidige onderzoek is een toevoeging aan de kennis over de dienstverlening door zich te richten op een concrete dienst in twee concrete situaties.

Belangrijkste beperking van het onderzoek was het gebruik van scenario's. De ecologische validiteit van scenario's voor dienstenonderzoek zijn maar beperkt bevestigd. Toch toonden de manipulatie checks van de scenario's dat er een effect was. Doordat het scenario relatief kort was waren de manipulaties duidelijk en recht door zee.

Om de ecologische validiteit van het onderzoek te verhogen zou in vervolgonderzoek gebruik gemaakt kunnen worden van multimediatechnieken waarbij meerder bronnen, bijvoorbeeld tekst, audio en video de dienstverlening simuleren (Voss, Parasuraman, & Grewal, 1998). Veldstudies hebben de hoogste ecologische validiteit maar brengen een ethisch dilemma met zich mee.

Onderzoek van Galetzka, Verhoeven en Pruyn (2006) vonden voor credence diensten (bodemsanering en een liefdadigheidsinstelling) dat gepercipieerde validiteit nauwelijks invloed heeft. Doordat men vooraf geen inzicht heeft in de dienst zou men niet in staat zijn om te bepalen wat de juiste dienst is voor hen. Men beoordeelt de dienst op hoe men deze

heeft ervaren, de gepercipieerde betrouwbaarheid van de dienst. Dit werd in de huidige studie niet gevonden, zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als gepercipieerde validiteit bepalen het oordeel over de dienst. De eigenschappen van de diensten kunnen ervoor zorgen dat men aan de dienst in meer of minder credence attributen toekent en daar de beoordeling op baseert. Zowel de beoordeling van het SEC karakter van de dienst als de gepercipieerde validiteit en gepercipieerde betrouwbaarheid worden door de klant bepaald.

Aanbevelingen

Het is belangrijk dat zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit van de dienst in de gaten worden gehouden. Een dienstverlener die 1 van beide concepten uit het oog verliest kan niet voldoende anticiperen door te compenseren.

Er is baat bij om de beoordeling van zowel de gepercipieerde betrouwbaarheid als de gepercipieerde validiteit van diensten in de gaten te houden om mogelijk structurele aanpassingen in het dienstverleningsproces door te voeren waardoor de gepercipieerde validiteit en gepercipieerde betrouwbaarheid in grotere mate positiever beoordeeld worden.

Men zou in een vervolgstudie een dienst kunnen simuleren met een interactief programma. Het gehele dienstproces zou in een aantal stappen kunnen worden verdeeld. Bij elke stap kan men kiezen hoe men zou willen dat de dienstverlener zou reageren. De opties in het programma zouden gradaties in gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit kunnen zijn. Door het als keuzeprocess neer te zetten zou men inzicht kunnen krijgen in het moment waarop gepercipieerde betrouwbaarheid en gepercipieerde validiteit een rol spelen.

Bijlage 1

Scenario's pretest

1 Stamboom-onderzoek (validiteit hoog - betrouwbaarheid hoog)

Je hebt je vorige week verloofd met je partner. Jullie hebben zin in de trouwerij en zijn begonnen met de planning van het huwelijk. Jullie hebben het over de huwelijksvoorwaarden gehad en zijn er nog niet helemaal uit. Bij jullie verloving hebben jullie namelijk iets opgevangen over een rijke familiegeschiedenis aan jouw vaders kant. Jullie hebben verschillende verhalen gehoord die van invloed kunnen zijn op de huwelijksvoorwaarden. Voordat jullie dingen vast gaan leggen willen jullie wat meer duidelijkheid over de invloed van deze familiegeschiedenis. Je laat daarom een stamboom-onderzoek doen, je hebt hiervoor een bureau gevonden die jouw opdracht aanneemt. Je moet vervolgens wachten op het resultaat. Je ontvangt even later met de post een pakketje met het rapport. Het is netjes verpakt en het rapport zelf zit in een nette map met een duidelijk overzicht van de inhoud. In het rapport staat een gedetailleerde beschrijving van jouw familiegeschiedenis. Het geheel beslaat de afgelopen 8 generaties van je familie. Je vaders kant is volledig uitgewerkt. In een bijlage staat ook kort wat over de laatste generatie aan je moeders kant.

2 Stamboom-onderzoek (validiteit laag - betrouwbaarheid laag)

Je hebt je vorige week verloofd met je partner. Jullie hebben zin in de trouwerij en zijn begonnen met de planning van het huwelijk. Jullie hebben het over de huwelijksvoorwaarden gehad en zijn er nog niet helemaal uit. Bij jullie verloving hebben jullie namelijk iets opgevangen over een rijke familiegeschiedenis aan jouw vaders kant. Jullie hebben verschillende verhalen gehoord die van invloed kunnen zijn op de huwelijksvoorwaarden. Voordat jullie dingen vast gaan leggen willen jullie wat meer duidelijkheid over de invloed van deze familiegeschiedenis. Je laat daarom een stamboom-onderzoek doen, je hebt hiervoor een bureau gevonden die jouw opdracht aanneemt. Je moet vervolgens wachten op het resultaat. Je ontvangt even later met de post een pakketje met het rapport. Het pakket is te klein verpakt en daardoor beschadigt. Het rapport zelf is een mapje met wat bij mekaar geniete stapeltjes papieren, nergens vind je een overzicht van de inhoud. In de papieren staat een beschrijving van je familiegeschiedenis. Het geheel beschrijft niets verder terug dan de afgelopen 4 generaties. Je vaders kant is het minimaal uitgewerkt en word in een bijlage genoemd, je moeders kant is wel uitvoerig beschreven.

3 Stamboom-onderzoek (validiteit hoog - betrouwbaarheid laag)

Je hebt je vorige week verloofd met je partner. Jullie hebben zin in de trouwerij en zijn begonnen met de planning van het huwelijk. Jullie hebben het over de huwelijksvoorwaarden gehad en zijn er nog niet helemaal uit. Bij jullie verloving hebben jullie namelijk iets opgevangen over een rijke familiegeschiedenis aan jouw vaders kant. Jullie hebben verschillende verhalen gehoord die van invloed kunnen zijn op de huwelijksvoorwaarden. Voordat jullie dingen vast gaan leggen willen jullie wat meer duidelijkheid over de invloed van deze familiegeschiedenis. Je laat daarom een stamboom-onderzoek doen, je hebt hiervoor een bureau gevonden die jouw opdracht aanneemt. Je moet vervolgens wachten op het resultaat. Je ontvangt even later met de post een pakketje met het rapport. Het pakket is te klein verpakt en daardoor beschadigt. Het rapport zelf is een mapje met wat bij mekaar geniete stapeltjes papieren, nergens vind je een overzicht van de inhoud. In het rapport staat je een gedetailleerde beschrijving van jouw familiegeschiedenis. Het geheel beslaat de afgelopen 8 generaties van je familie. Je vaders kant is volledig uitgewerkt. In een bijlage staat ook kort wat over de laatste generatie aan je moeders kant.

4 Stamboom-onderzoek (validiteit laag - betrouwbaarheid hoog)

Je hebt je vorige week verloofd met je partner. Jullie hebben zin in de trouwerij en zijn begonnen met de planning van het huwelijk. Jullie hebben het over de huwelijksvoorwaarden gehad en zijn er nog niet helemaal uit. Bij jullie verloving hebben jullie namelijk iets opgevangen over een rijke familiegeschiedenis aan jouw vaders kant. Jullie hebben verschillende verhalen gehoord die van invloed kunnen zijn op de huwelijksvoorwaarden. Voordat jullie dingen vast gaan leggen willen jullie wat meer duidelijkheid over de invloed van deze familiegeschiedenis. Je laat daarom een stamboom-onderzoek doen, je hebt hiervoor een bureau gevonden die jouw opdracht aanneemt. Je moet vervolgens wachten op het resultaat. Je ontvangt even later met de post een pakketje met het rapport. Het is netjes verpakt en het rapport zelf zit in een nette map met een duidelijk overzicht van de inhoud. In het rapport staat een beschrijving van je familiegeschiedenis. Het geheel beschrijft niets verder terug dan de afgelopen 4 generaties. Je vaders kant is het minimaal uitgewerkt en word in een bijlage genoemd, je moeders kant is wel uitvoerig beschreven.

1 Taxatie (betrouwbaarheid hoog - validiteit hoog)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een heel geschikt en leuk huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Het huis staat

al wel een tijdje in de verkoop. Jullie hebben ervaren dat het belangrijk is om met een gepast bod te komen om verder te kunnen onderhandelen. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren. Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je met de post een pakketje met het rapport van de taxateur. Het is netjes verpakt en het rapport zelf is een mooie map met een overzicht van de inhoud. De taxatie is gedegen uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Er zijn zelfs foto's bijgevoegd. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven in bijlagen.

2 Taxatie (betrouwbaarheid laag - validiteit laag)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een heel geschikt en leuk huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Jullie hebben ervaren dat het belangrijk is om met een gepast bod te komen om verder te kunnen onderhandelen. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren. Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je met de post een pakketje met het rapport van de taxateur. Het is in een te kleine envelop verstuurd en daardoor beschadigt. Het rapport zelf bestaat uit een paar losse vellen. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. Nergens wordt een toelichting gegeven. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen.

3 Taxatie (betrouwbaarheid laag - validiteit hoog)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een heel geschikt en leuk huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Jullie hebben ervaren dat het belangrijk is om met een gepast bod te komen om verder te kunnen onderhandelen. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren. Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je met de post een pakketje met het rapport van de taxateur. Het is in een te kleine envelop verstuurd en daardoor beschadigt. Het rapport zelf bestaat uit een paar losse vellen. De taxatie is gedegen uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Er zijn zelfs foto's bijgevoegd. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven in bijlagen.

4 Taxatie (betrouwbaarheid hoog - validiteit laag)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een heel geschikt en leuk huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Jullie hebben ervaren dat het belangrijk is om met een gepast bod te komen om verder te kunnen onderhandelen. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren. Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je met de post een pakketje met het rapport van de taxateur. Het is netjes verpakt en het rapport zelf is een mooie map met een overzicht van de inhoud. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen.

1 monteur (betrouwbaarheid hoog - validiteit hoog)

Je gebruikt je eigen auto zakelijk. Voor de zaak rijdt je ook in Europa en daarom krijg je nu een nieuw navigatiesysteem ingebouwd. Ze bouwen hem in om de auto er zakelijk ook nog netjes uit te laten zien.

Je hebt de auto weggebracht naar de garage en hebt een leenauto meegekregen. Aan het eind van de dag kun je de auto weer ophalen. Als je instapt valt je op dat het gehele dashboard is schoongemaakt. Het navigatiesysteem is netjes ingebouwd. Als je het navigatiesysteem inschakelt zie je dat van alle kaarten de laatste update is geïnstalleerd. Het adres van de zaak is alvast als thuisadres ingevoerd.

2 monteur (betrouwbaarheid laag - validiteit laag)

Je gebruikt je eigen auto zakelijk. Voor de zaak rijdt je ook in Europa en daarom krijg je nu een nieuw navigatiesysteem ingebouwd. Ze bouwen hem in om de auto er zakelijk ook nog netjes uit te laten zien.

Je hebt de auto weggebracht naar de garage en hebt een leenauto meegekregen. Aan het eind van de dag kun je de auto weer ophalen. Als je instapt ligt de bestuurdersstoel nog vol gereedschap en afval. Het hele dashboard stoffig is en er zitten beschadigingen op. Als je het navigatiesysteem inschakelt merk je dat er geen kaarten van buiten de Benelux geïnstalleerd zijn. Als thuisadres is het adres van de garage ingevoerd.

3 monteur (betrouwbaarheid laag - validiteit hoog)

Je gebruikt je eigen auto zakelijk. Voor de zaak rijdt je ook in Europa en daarom krijg je nu een nieuw navigatiesysteem ingebouwd. Ze bouwen hem in om de auto er zakelijk ook nog netjes uit te laten zien.

Je hebt de auto weggebracht naar de garage en hebt een leenauto meegekregen. Aan het eind van de dag kun je de auto weer ophalen. Als je instapt ligt de bestuurdersstoel nog vol gereedschap en afval. Het hele dashboard stoffig is en er zitten beschadigingen op. Als je het navigatiesysteem inschakelt zie je wel dat van alle kaarten de laatste update is geïnstalleerd. Het adres van de zaak is alvast als thuisadres ingevoerd.

4 monteur (betrouwbaarheid hoog - validiteit laag)

Je gebruikt je eigen auto zakelijk. Voor de zaak rijdt je ook in Europa en daarom krijg je nu een nieuw navigatiesysteem ingebouwd. Ze bouwen hem in om de auto er zakelijk ook nog netjes uit te laten zien.

Je hebt de auto weggebracht naar de garage en hebt een leenauto meegekregen. Aan het eind van de dag kun je de auto weer ophalen. Als je instapt valt je op dat het gehele dashboard is schoongemaakt. Het navigatiesysteem is netjes ingebouwd. Als je het navigatiesysteem inschakelt merk je alleen dat er geen kaarten van buiten de Benelux geïnstalleerd zijn. Als thuisadres is het adres van de garage ingevoerd.

Bijlage 2

Scenario's studie 1

(betrouwbaarheid hoog - validiteit hoog)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een leuk en geschikt huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Alles wijst erop dat dit een ideaal huis is. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur het huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is volledig uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven. Je kunt de waarde goed opmaken uit de taxatie. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je door een vriendelijk secretaresse doorverbonden. De taxateur staat je later te woord en neemt de tijd de beschrijving te verduidelijken.

(betrouwbaarheid laag - validiteit laag)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een leuk en geschikt huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Alles wijst erop dat dit een ideaal huis is. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur het huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. Er worden nauwelijks toelichtingen gegeven. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen. Je kunt nog steeds moeilijk de waarde van het huis schatten. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je na heel lang wachten eindelijk doorverbonden. De taxateur die je te woord staat heeft eigenlijk geen tijd en verwijt zijn secretaresse je door te hebben verbonden met hem.

(betrouwbaarheid laag - validiteit hoog)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een leuk en geschikt huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Alles wijst erop dat dit een ideaal huis is. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur het huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is volledig uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven. Je kunt de waarde goed opmaken uit de taxatie. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je na heel lang wachten eindelijk doorverbonden. De taxateur die je te woord staat heeft eigenlijk geen tijd en verwijt zijn secretaresse je door te hebben verbonden met hem.

(betrouwbaarheid hoog - validiteit laag)

Je staat op het punt om met je partner samen een huis te kopen. Jullie hebben een leuk en geschikt huis gezien. De locatie is voor allebei jullie werk heel gunstig. Alles wijst erop dat dit een ideaal huis is. Het huis staat al wel een tijdje in de verkoop. Om de waarde goed in te kunnen schatten en met een gedegen bod te komen willen jullie het huis laten taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur het huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. Er worden nauwelijks toelichtingen gegeven. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen. Je kunt nog steeds moeilijk de waarde van het huis schatten. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je door een vriendelijk secretaresse doorverbonden. De taxateur staat je later te woord en neemt de tijd de beschrijving te verduidelijken.

Bijlage 3

Scenario's studie 2

(betrouwbaarheid hoog - validiteit hoog)

Je staat voor de echtscheiding met je partner. Samen kwamen jullie er toch niet meer uit. Jullie hebben momenteel gesprekken met een mediator om over de verdeling te praten. Een belangrijk deel van de gesprekken tot nu toe gaat over jullie huis. Jullie moeten het huis verkopen om de scheiding af te kunnen handelen. Jullie hebben allebei een ander idee over de waarde van het huis. Om met een onderbouwde vraagprijs te komen laten jullie het huis taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is volledig uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven. Je kunt de waarde goed opmaken uit de taxatie. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je door een vriendelijk secretaresse doorverbonden. De taxateur staat je later te woord en neemt de tijd de beschrijving te verduidelijken.

(betrouwbaarheid laag - validiteit laag)

Je staat voor de echtscheiding met je partner. Samen kwamen jullie er toch niet meer uit. Jullie hebben momenteel gesprekken met een mediator om over de verdeling te praten. Een belangrijk deel van de gesprekken tot nu toe gaat over jullie huis. Jullie moeten het huis verkopen om de scheiding af te kunnen handelen. Jullie hebben allebei een ander idee over de waarde van het huis. Om met een onderbouwde vraagprijs te komen laten jullie het huis taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. Er worden nauwelijks toelichtingen gegeven. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen. Je kunt nog steeds moeilijk de waarde van het huis schatten. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je na heel lang wachten eindelijk doorverbonden. De taxateur die je te woord staat heeft eigenlijk geen tijd en verwijt zijn secretaresse je door te hebben verbonden met hem.

(betrouwbaarheid laag - validiteit hoog)

Je staat voor de echtscheiding met je partner. Samen kwamen jullie er toch niet meer uit. Jullie hebben momenteel gesprekken met een mediator om over de verdeling te praten. Een belangrijk deel van de gesprekken tot nu toe gaat over jullie huis. Jullie moeten het huis verkopen om de scheiding af te kunnen handelen. Jullie hebben allebei een ander idee over de waarde van het huis. Om met een onderbouwde vraagprijs te komen laten jullie het huis taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is volledig uitgevoerd. In het rapport staat duidelijk waar de taxatie op gebaseerd is. Bijzonderheden zijn uitvoerig beschreven. Je kunt de waarde goed opmaken uit de taxatie. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je na heel lang wachten eindelijk doorverbonden. De taxateur die je te woord staat heeft eigenlijk geen tijd en verwijt zijn secretaresse je door te hebben verbonden met hem.

(betrouwbaarheid hoog - validiteit laag)

Je staat voor de echtscheiding met je partner. Samen kwamen jullie er toch niet meer uit. Jullie hebben momenteel gesprekken met een mediator om over de verdeling te praten. Een belangrijk deel van de gesprekken tot nu toe gaat over jullie huis. Jullie moeten het huis verkopen om de scheiding af te kunnen handelen. Jullie hebben allebei een ander idee over de waarde van het huis. Om met een onderbouwde vraagprijs te komen laten jullie het huis taxeren.

Er komt volgens afspraak een taxateur jullie huis taxeren. Na de taxatie ontvang je per post het rapport van de taxateur. De taxatie is onvolledig uitgevoerd. In het rapport staat niet beschreven hoe er tot de waardebepaling is gekomen. Er worden nauwelijks toelichtingen gegeven. De belangrijke aspecten van het huis zijn niet zichtbaar in de taxatie meegenomen. Je kunt nog steeds moeilijk de waarde van het huis schatten. Als je vervolgens nog even belt voor een toelichting op een beschrijving word je door een vriendelijk secretaresse doorverbonden. De taxateur staat je later te woord en neemt de tijd de beschrijving te verduidelijken.

Referentielijst

- Berry, L.L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *Journal of Marketing* 66, 1-17.
- Blackwell, R.D., Miniard, P.W., & Engel, J.F. (2006). *Consumer behavior*. Mason: Thomson Higer Education.
- Brush, T. H., & Artz, K. W. (1999). Toward a contingent resource-based theory: the impact of information asymmetry on the value of capabilities in veterinary medicine. *Strategic Management Journal*, 20(3), 223-250.
- Darbi, M.R., & Karni, E. (1973). Free competition and the optimal amount of fraud. *Journal of Law and Economics*, 16, 67-88.
- Galetzka, M., Verhoeven, J.W.M., & Pruyn, A.Th.H. (2006). Service validity and service reliability of search, experience and credence services. *International Journal of Service Industry Management*, 17(3), 271-281.
- Higgins, E.T. (1998). Promotion and prevention: regulatory focus as a motivational principle. *Advances in experimental social psychology*, 1-46
- Lovelock, C.H. (1983). Classifying services to gain strategic marketing insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Nederstigt, A.T.A.M., & Poiesz, Th. B.C. (2003). *Consumentengedrag*. Groningen/Houten: Woltrers-Noordhoff.
- Nelson, P. (1970). Information and consumer behavior. *Journal of Political Economy*, 78(2), 311-329.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988) SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Van Raaij, W.F., & Pruyn, A. Th. H.(1998). Customer control and evaluation of service validity and reliability. *Psychology & Marketing* 15(8), 811-832.
- Verhoeven, J.W.M. (2003). Betrouwbaarheid en validiteit van search- experience en credence-diensten: kwaliteit van de dienst, tevredenheid en gedragsintenties.
- Voss, G.B., Parasuraman, A., & Grewal, D. (1998). The roles of price, performance, and expectations in determining satisfaction in service exchanges. *Journal of Marketing*, 62, 46-61.

Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.

Zeithaml, V.A. (1981). How consumer evaluation processes differ between goods and services. in Donnelly, J.H. and George, W.R. (Eds), *Marketing of Services*, American Marketing Association Chicago, IL, 186-90

Zeithaml, V., & Parasuraman, A. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, Spring, 33-46.