

Informatieve gerechtigheid, cognitieve controle, en wachttijd



Een onderzoek naar de effecten van informatieve rechtvaardigheid via cognitieve en persoonlijke controle op de wachttijdbeleving, acceptatie van de wachttijd en de algemene eindevaluatie.

Informatieve gerechtigheid, cognitieve controle, en wachttijd

Een onderzoek naar de effecten van informatieve rechtvaardigheid via cognitieve en persoonlijke controle op de wachttijdbeleving, acceptatie van de wachttijd en de algemene eindevaluatie.

Peter F. Kemper

Afstudeerscriptie voor de Master Communication Studies

Universiteit Twente

Datum: 20-07-2007

Eerste begeleider: Mirjam Galetzka

Tweede begeleider: Thomas van Rompay

Summary

The main focus of this present study is the experience of waiting time. This study has examined the effects of a message about the waiting time that was or was not informative justified. It was expected that a justified message would lead to a more positive evaluation of the waiting experience, a higher acceptance of the waiting time and a better global appraisal. Furthermore, it was expected that this relationship was mediated by perceived cognitive and personal control. 80 respondents participated in an experiment that manipulated informative justice. An informative justified message is honest, open, reasonable, perfectly timed, and focused on what the receiver wants to hear. The results of this current study revealed that an informative justified message had a positive effect on the waiting experience, the acceptance of the waiting time and also on the global evaluation. As expected, the effects of an informative justified message were mediated by cognitive and personal control. An informative justified message enhanced the perceived cognitive control of the person who waits, which in turn enhanced the perceived personal control. This increase of perceived personal control had a positive effect on the waiting experience and the acceptance of the waiting time. Finally, a more positive evaluation of the waiting experience resulted in a improved global appraisal.

Samenvatting

Het thema van dit onderzoek is wachttijdbeleving. In dit onderzoek is getest of een informatief rechtvaardige boodschap leidt tot een positievere beoordeling van de wachttijdbeleving, een hogere mate van wachttijdacceptatie en een betere beoordeling van de gehele service. Verder is onderzocht of het effect van wachttijdinformatie gemedieerd wordt door de gepercipieerde mate van cognitieve en persoonlijke controle over de situatie. Om dit te testen is een experiment met 80 proefpersonen uitgevoerd waarbij informatie over de wachttijd gemanipuleerd werd op basis van de principes van informatieve gerechtigheid. Een informatief rechtvaardige boodschap is oprecht, open, redelijk, juist getimed, en gericht op wat de wachtende wil horen. Uit de resultaten van het experiment blijkt dat een informatief rechtvaardige boodschap inderdaad een positief effect heeft op zowel de wachttijdbeleving, de mate van acceptatie, en de beoordeling van de gehele service. Het effect van de rechtvaardige boodschap blijkt zoals verwacht te worden gemedieerd door cognitieve en persoonlijke controle. Een rechtvaardige boodschap leidt tot een hogere mate van cognitieve controle, wat weer tot een hogere mate van persoonlijke controle leidt. Deze verhoogde persoonlijke controle heeft een positieve invloed op zowel de wachttijdacceptatie alsmede op de beoordeling van de wachttijdbeleving. Een positievere wachttijdbeleving leidt tot slot tot een betere beoordeling van het gehele onderzoek.

1. Inleiding

Een minuut voor een stoplicht moeten wachten zal waarschijnlijk langer duren dan een minuut gratis winkelen in een supermarkt. Het verloop van tijd kan context afhankelijk zijn en zal in de ene situatie ‘sneller’ verlopen dan in de andere. Vertraging of wachttijd in een serviceomgeving zit in de ‘langzame’ hoek van het verloop van tijd. Dit roept ontevredenheid bij de consument op (Antonides, Verhoef, & Van Aalst, 2002). Volgens Pruyn en Smidts (1998) is wachttijdbeleving een functie van de perceptie van de wachttijd en de emotie tijdens het wachten. Hui en Zhou (1996) onderscheiden twee methodes om wachttijdbeleving te verbeteren. De eerste methode is om de perceptie van de wachttijd te verkleinen, dit kan onder andere door de consument af te leiden (e.g. Katz, Larson, & Larson, 1991). De tweede methode is om de consument de wachttijd te laten accepteren (e.g. Hui, Tse, & Zhou, 2006). Het huidige onderzoek richt zich op deze tweede methode.

Het is aangetoond dat het geven van informatie invloed kan uitoefenen op het proces van wachttijdbeleving (e.g. Antonides et al., 2002; Hui et al., 2006). Ook met betrekking tot wachttijdacceptatie blijkt dat informatieverstrekking een belangrijke rol kan spelen (Hui & Tse, 1996). Het geven van informatie bleek een positief effect te hebben op de acceptatie van de wachttijd en ook op de beoordeling hiervan. Wanneer deze lijn wordt doorgetrokken zou verondersteld kunnen worden dat dit positieve effect zich doorzet in de algemene beoordeling van de serviceverlening.

Uit onderzoek van Hui en Tse (1996) bleek verder dat persoonlijke controle een cruciale rol speelt in de relatie tussen informatieverstrekking en wachttijdacceptatie. Zij vonden in hun onderzoek dat hoe hoger de persoonlijke controle, hoe beter het effect van de informatie. Persoonlijke controle is een algemeen gevoel van controle over de situatie dat iemand heeft. Dit gevoel is de mate waarin iemand zich meester over de situatie voelt en zelf de perceptie heeft de touwtjes in handen te hebben. Met persoonlijke controle lijkt echter nog niet alles te zijn benoemd. Persoonlijke controle bestaat namelijk uit drie subvormen, te weten gedragscontrole, keuze controle, en cognitieve controle (Averill, 1973). Cognitieve controle zou een mediaërende rol tussen informatie en persoonlijke controle kunnen spelen. Deze subvorm staat namelijk voor de manier waarop een gebeurtenis wordt geïnterpreteerd. Hierbij wordt de manier bepaald waarop nieuwe informatie wordt ingeschat en hoe dit wordt opgenomen in een cognitief plan. De aangetoonde rol van persoonlijke controle en de verwachte invloed van cognitieve controle zijn de centrale focus van het huidige onderzoek.

De vraag is vervolgens aan welke eisen de wachttijdinformatie moet voldoen om het hierboven geschetste proces, van informatie, controle en acceptatie, zo optimaal mogelijk in werking te zetten. Zijn er bepaalde eisen of regels waaraan de geboden informatie moet voldoen om een zo groot mogelijk effect te creëren? In verschillende onderzoeken komen principes van rechtvaardigheid naar voren welke als richtlijnen dienen voor een beter resultaat met betrekking tot instemming en acceptatie (e.g. Wenzel, 2006; Greenberg, 1994). De werking van deze principes wordt verklaard door de Fairness Theorie van Folger en Cropanzano (2001). Deze theorie stelt dat door het gebruik van deze principes een persoon de wachttijdsituatie voor zichzelf rechtvaardigt en niet langer vergelijkt met omstandigheden hoe de situatie ook had kunnen zijn. Rechtvaardigheid is vanwege deze rol als richtlijn en als uitleg voor de werking van informatie in dit onderzoek opgenomen. Hoewel er meerdere vormen van gerechtigheid bestaan, wordt in het huidige onderzoek gekeken naar de effecten van informatieve gerechtigheid. Dit onderzoek richt zich namelijk op de inhoud van de wachttijdboodschap en dat is precies waar informatieve gerechtigheid om draait.

De huidige studie onderscheidt zich van voorgaande onderzoeken op het gebied van informatieverstrekking voor een wachttijd (e.g. Hui et al., 2006) door de focus op cognitieve controle en informatieve gerechtigheid. Deze twee begrippen zijn nog niet eerder onderzocht op dit vlak. Dit onderzoek zal hierom een nieuw licht werpen op de bestaande kennis op dit onderzoeksgebied.

De onderzoeksvraag die uit het bovenstaande volgt, luidt: *“Wat zijn de effecten van een informatief (on)rechtvaardige boodschap op de mate van gepercipieerde controle na een wachtperiode en in hoeverre beïnvloedt dit de acceptatie en beleving van de wachttijd en de evaluatie van het geheel achteraf”*

De gestelde onderzoeksvraag zal in het volgende hoofdstuk verder theoretisch onderbouwd worden. Aan de hand van deze theoretische onderbouwing zal naast de onderzoeksvraag een model opgesteld worden, welke zal worden getoetst in dit onderzoek. Het uitgevoerde experiment ter beantwoording van de onderzoeksvraag zal worden uitgelegd in hoofdstuk drie. In hoofdstuk vier zullen vervolgens de resultaten van het experiment worden gerapporteerd. Tot slot zullen de bevindingen van het gehele onderzoek worden bediscussieerd in hoofdstuk vijf.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal het theoretische kader van dit onderzoek worden aangegeven. Er zal begonnen worden met de relatie tussen informatie, persoonlijke controle en tevredenheid (§2.1). Vervolgens wordt de relatie tussen informatie en acceptatie beschouwd (§2.2). Daarna zal worden ingegaan op de vorm die de te verstrekken informatie dient te hebben voor een optimaal resultaat (§2.3). Tot slot zal de onderzoeksvraag gesteld worden en het te testen model worden gepresenteerd (§2.4).

2.1 Informatie, persoonlijke controle en tevredenheid

Het verstrekken van informatie in een serviceomgeving met wachttijd wordt over het algemeen gezien als een breed geaccepteerde interventie voor het beïnvloeden van de reacties van consumenten op een vertraging, zonder de objectieve vertraging te veranderen (Hui et al., 2006). Uit onderzoek van Hui en Tse (1996) blijkt dat verstrekken van informatie een belangrijke psychologische impact heeft, omdat het een gevoel van controle teruggeeft aan de consument. Averill (1973) onderscheidt drie vormen van persoonlijke controle, te weten gedragscontrole, cognitieve controle, en keuze controle.

Onder gedragscontrole verstaat Averill (1973) de mogelijkheid, of de perceptie tot de mogelijkheid, om direct invloed uit te oefenen op objectieve karakteristieken van een bedreigende situatie. Door een situatie zelf te reguleren of te kunnen modificeren ontstaat een gevoel van controle. Een voorbeeld van het effect van gedragscontrole is het onderzoek van Stotland en Blumental (1964) waarin proefpersonen een IQ-test moesten uitvoeren. Hierbij mocht de ene groep zelf de volgorde van invullen bepalen en de andere groep kreeg een voorgeschreven invulreeks. Het bleek dat het zelf invullen voor minder stress zorgde. Naast dit voorbeeld kan bij gedragscontrole ook gedacht worden aan het ontwijken of vluchten van de situatie. Gedragscontrole gaat over directe actie op de omgeving.

Averills (1973) cognitieve controle is de wijze waarop een gebeurtenis wordt geïnterpreteerd, gewaardeerd, en wordt opgenomen in een cognitief plan. Cognitieve controle kan voortkomen uit het inwinnen van nieuwe informatie ('information gain') of uit een aanpassing van de situatie zodat het conformeert met de wensen en verlangens van een individu ('appraisal'). Dit laatste houdt in dat een persoon niet simpelweg informatie opneemt, maar hier ook actief een betekenis aan geeft die overeenkomen met de eigen overtuigingen. Een voorbeeld van onderzoek waarbij cognitieve controle direct werd gemanipuleerd is nog niet uitgevoerd. Een onderzoek van Hui en Zhou (1996) kan echter wel

worden opgevat als een manipulatie van cognitieve controle. Zij gaven namelijk wel of geen informatie tijdens het wachten in een service omgeving. Het geven van informatie kan hier worden opgevat als ‘information gain’. Uit het onderzoek van Hui en Zhou bleek dat het geven van informatie het gevoel van controle versterkte.

Tot slot is er de keuze controle, hieronder wordt het aantal keuzemogelijkheden, of het aantal opties, die open staan voor de persoon om te kiezen verstaan. De extreme vorm van keuze controle wordt door Zimbardo (1969) omschreven als ‘deindividuation’, waarbij een persoon in een nieuwe ongestructureerde omgeving staat en gedrag niet wordt belemmerd door situatie gebonden regels. In een dergelijke situatie heeft een persoon volstrekte keuzevrijheid. Averill (1973) nuanceert deze gedachte met de stelling dat dergelijke situaties van volstrekte vrijheid niet vaak voorkomen. Hij stelt dat keuze controle ontstaat wanneer een persoon handelt naar zijn overtuiging en doet waarmee hij of zij instemt. Hoewel dit lijkt op cognitieve controle gaat het bij keuze controle om het ‘pre-keuze moment’ en bij cognitieve controle op het ‘post-keuze moment’.

De bovenbeschreven vormen van controle zijn niet alleen theoretisch moeilijk te onderscheiden, in de praktijk is dit ook lastig. Averill (1973) geeft zelf al aan dat een interactie tussen verschillende vormen van controle in veel gevallen niet te voorkomen is. Zo is vluchten een duidelijke modificatie van de omgeving en daarmee een vorm van gedragscontrole, maar het is tegelijk een keuze tussen de mogelijke opties en daarom ook een vorm van keuzecontrole. Ondanks deze moeilijkheid in onderscheiding lijkt het aanbieden van wachttijdinformatie specifiek effect te hebben op cognitieve controle. Het is aannemelijk dat deze wachttijdinformatie door een wachtende wordt opgevat als nieuwe informatie (‘information gain’) en bijdraagt aan de waardering van de situatie (‘appraisal’). Dit zijn de beide factoren waar cognitieve controle uit voorkomt en zal hierdoor waarschijnlijk versterkt worden. Het huidige onderzoek zal zich dan ook specifiek richten op de rol van cognitieve controle. Dit is uniek in het bestaande onderzoek naar de relatie tussen wachttijdinformatie en persoonlijke controle.

De drie vormen van controle worden samen persoonlijke controle genoemd, dit is het algemene gevoel van controle dat iemand voelt over de situatie. Een ander woord voor persoonlijke controle is ‘mastery’, dit begrip komt in onderzoek veelal naar voren als een positieve invloed op veel psychologische en fysieke zaken omtrent het menselijk welbevinden (Hui & Bateson, 1991). ‘Mastery’ is afkomstig uit de Sociaal Cognitieve Theorie van Bandura (1986). Volgens deze theorie is ‘mastery’ één van de vier belangrijkste bronnen van self-efficacy (Luszczynska & Swarcher, 2005). Self-efficacy is de kern van de Sociaal Cognitieve

Theorie. Het staat voor de mate waarin een persoon zichzelf in staat acht om controle uit te oefenen over gewenste eisen betreffende het eigen functioneren. Oftewel de inschatting van een persoon of deze wel of niet bepaald gedrag kan vertonen. Uit onderzoek is gebleken dat self-efficacy in de serviceomgeving een belangrijke voorspeller van tevredenheid over de service is en ook van de intentie om te gaan klagen (McKee, Simmers en Licata, 2006). Self-efficacy blijkt dus een aanzienlijke rol te spelen bij tevredenheid. Met persoonlijke controle ('mastery') als belangrijke determinant van self-efficacy kan de volgende aanname gemaakt worden: Door het verstrekken van informatie wordt de cognitieve controle door 'information gain' en 'appraisal' verhoogt, wat automatisch het gevoel van persoonlijke controle over de situatie ('mastery') versterkt. Dit heeft een positief effect op de tevredenheid, doordat het de self-efficacy van iemand verhoogt.

2.2 Van informatie tot acceptatie

Nu het verband tussen informatie en tevredenheid is aangetoond, rijst de vraag welke informatie tot het meest effectieve resultaat leidt. Met andere woorden, welke informatie leidt tot de hoogste acceptatie van de wachttijd en zal de hoogste tevredenheid realiseren? Om deze vraag te beantwoorden zal hier nader worden ingegaan op de stap van informatieverstrekking tot de acceptatie van de wachttijd.

Hoewel er veel onderzoek is gedaan naar de inhoud van de informatie bij wachttijd (e.g. Antonides et al., 2002; Hui et al., 2006), is de perfecte vorm nog niet gevonden. Het ideaal bij de formulering van de informatie is dat de consument na het horen van de informatie vrijwillig instemt met de vertraging. Hoewel dit in de praktijk waarschijnlijk nooit zal lukken is het wel een streven zo dicht mogelijk bij dit ideaal te komen. Wenzel (2006) heeft onderzoek gedaan naar 'regulated voluntary compliance' met betrekking tot aanmaningen van de belasting. Hij vond dat wanneer de gestuurde brief voldeed aan informatieve en interpersoonlijke gerechtigheid, de instemming met het verzoek hoger was. Informatieve gerechtigheid werd hier gemanipuleerd door het geven van specifieke extra informatie om een volledig beeld te geven van waar de brief over ging. Interpersoonlijke gerechtigheid werd gevarieerd door de lezer met respect te behandelen met zinnen als 'we geloven in uw oprechtheid'. Greenberg (1994) heeft op basis van dezelfde principes van gerechtigheid een onderzoek gedaan naar de instemming met de beslissing niet meer te roken op de werkvloer. Ook hij vond dat wanneer voldaan werd aan informatieve en interpersoonlijke gerechtigheid, dat de instemming hoger was. In dit onderzoek werd onder

informatieve rechtvaardigheid een duidelijke uitleg verstaan en interpersoonlijke gerechtigheid was het respectvol brengen van de boodschap.

Terug vertaald naar de serviceomgeving waar vertraging is, kan worden aangenomen dat als voldaan wordt aan de eisen van gerechtigheid zoals hierboven in de beide onderzoeken wordt genoemd, dat de mate van instemming ('compliance') met de wachttijd hoger zal zijn. Door deze instemming zal de consument de vertraging accepteren. Zoals al eerder beschreven is, is acceptatie van de wachttijd één van de twee methodes om de beleving van de wachttijd te verbeteren. In aansluiting hierop vonden Hui en Zhou (1996) dat de acceptatie van de wachttijd weer een positieve invloed heeft op de tevredenheid met de service in het algemeen.

Deze stap van de mate van gerechtigheid naar de instemming slaat echter een deel van de werkelijkheid over. Al dan niet instemmen met de informatie is niet de drijfveer om de rechtvaardigheid van de situatie te bepalen, maar enkel een gevolg van het proces. Folger en Cropanzano (2001) stellen dat het zoeken naar gerechtigheid onlosmakelijk verbonden is met het automatische toekennen van schuld en verantwoordelijkheid. Dit toekennen lijkt echter maar een deel te kunnen verklaren. Het geven van schuld en verantwoordelijkheid kan namelijk ook opgevat worden als een methode voor het krijgen van cognitieve controle over de situatie, te weten 'appraisal' (Averill, 1973). Dit duidt erop dat het verkrijgen van controle het onderliggende motief is om tot een beoordeling van rechtvaardigheid te komen. Controle verkrijgen over de situatie is een breed geaccepteerde drijvende kracht achter het menselijke handelen in het algemeen (White, 1959) en kan dus ook hier de onderliggende drijfveer zijn. In lijn met deze theorie zijn de bevindingen van Hui en Zhou (1996). Zij vonden dat gepercipieerde controle bij het proces van herwaardering een belangrijke rol speelt. In hun onderzoek kwam naar voren dat een hogere controle tot een hogere instemming met de wachttijd leidde. In het huidige onderzoek wordt verwacht dat de mate van gepercipieerde controle de effecten van een al dan niet rechtvaardige behandeling medieert. Dat wil zeggen dat bij rechtvaardige behandeling de mate van controle toeneemt, welke vervolgens de wachttijdacceptatie verhoogt.

2.3 Inhoud van de informatie: Informatieve gerechtigheid

De door Wenzel (2006) beschreven vormen van gerechtigheid (interpersoonlijk en informatief) zijn een onderdeel van rechtvaardigheid in serviceomgevingen en organisaties in het algemeen (Colquitt, 2001). Naast interpersoonlijke en informatieve gerechtigheid zijn er ook nog twee andere vormen, te weten distributief en procedureel (Colquitt, 2001). Deze laatste twee hebben betrekking op de uitkomsten van een situatie en de daarbij doorlopen

procedures. In dit onderzoek zijn deze verder niet van toepassing, aangezien het om het geven van een boodschap gaat en de effecten hiervan.

Interpersoonlijke en informatieve gerechtigheid zijn wel van toepassing gezien de beschreven rol in de bovenstaande paragrafen. De vormen kunnen gebruikt worden als richtlijnen voor de inhoud van de geboden informatie. Interpersoonlijke gerechtigheid wordt door Greenberg (1993) omschreven als het principe dat men met respect en beleefdheid een boodschap moet meedelen aan betrokkenen. Een voorbeeld hiervan is het aanbieden van verontschuldiging. Informatieve gerechtigheid is volgens Greenberg het geven van voldoende informatie en verklaringen aan betrokkenen. Rubb en Spencer (2006) voegen hieraan toe dat de geboden informatie waar moet zijn. Gezien de korte aard van een verdragingsboodschap zullen niet allebei de vormen meegenomen worden in dit onderzoek. Gekozen is om dit onderzoek te richten op informatieve gerechtigheid. Dit mede omdat het meeste onderzoek naar de inhoud van de informatie bij wachttijden ingaat op aspecten van deze vorm van gerechtigheid. Voorbeelden hiervan zijn de reden van het oponthoud en de verwachte verdragingsduur (e.g. Hui et al., 2006), deze aspecten zijn echter nog niet eerder in kaart gebracht aan de hand van informatieve gerechtigheid en hun relatie met het gevoel van controle.

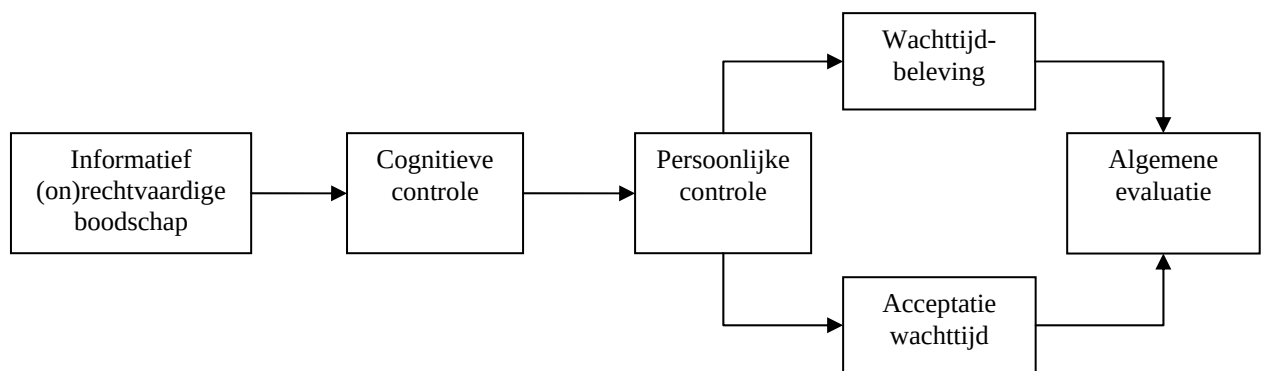
Colquitt (2001) heeft in een literatuurstudie vijf punten gevonden waaraan de mate van informatieve gerechtigheid gemeten kan worden. Deze kunnen gebruikt worden als kernpunten waaraan een boodschap met verdragingsinformatie moet voldoen. De punten zijn oprechtheid, zorgvuldige uitleg van de gevolgde procedures, redelijkheid van de informatie, de timing van het geven van informatie, en de aanpassing van de informatie naar de wensen van de persoon in kwestie. De eerste twee van deze vijf punten komen uit de beschrijving van interactionele gerechtigheid van Bies en Moag (1986) en de andere drie uit het onderzoek van Shapiro, Buttner en Barry (1994) naar gepercipieerde adequaatheid van de informatie.

In dit onderzoek zullen twee boodschappen getest worden op hun invloed. Eén boodschap die voldoet aan de vijf eisen van informatieve gerechtigheid en één boodschap welke niet voldoet. Zodoende kan worden nagegaan of er verschil zit tussen een informatief rechtvaardige boodschap en een niet-rechtvaardige, en wat de aard van dit eventuele verschil is.

2.4 Onderzoeksvraag

In het bovenstaande theoretisch kader zijn verschillende aannames gemaakt op basis van de theorie. In figuur 1 zijn de aannames in modelvorm gepresenteerd. De veronderstelde verbanden in dit model zijn de kern van dit onderzoek. Daarom zal dit model het uitgangspunt van de data-analyse zijn. Samenvattend kan dit onderzoek worden teruggeleid tot de volgende hoofdvraag:

“Wat zijn de effecten van een informatief (on)rechtvaardige boodschap op de mate van gepercipieerde controle na een wachtp periode en in hoeverre beïnvloedt dit de acceptatie en beleving van de wachttijd en de evaluatie van het geheel achteraf?”



Figuur 1. Hypothetisch model van het effect van informatieve rechtvaardigheid op de algemene evaluatie.

3. Methode

In dit hoofdstuk zal eerst het design en de opzet van het onderzoek besproken worden (§3.1). Ook zal hier een beeld geschetst worden van de deelnemers. Vervolgens zal in de procedure het onderzoek van het begin tot het eind worden doorgesproken (§3.2). Tot slot zal worden aangegeven hoe de onafhankelijke variabelen geconstrueerd zijn (§3.3) en hoe de afhankelijke variabelen zijn gemeten (§3.4).

3.1 Design en Participanten

In dit onderzoek werden de participanten opgedeeld in twee condities waarvan elk een verschillende boodschap kreeg alvorens te moeten wachten. Deze twee boodschappen komen voort uit een dichotome manipulatie van informatieve gerechtigheid die is uitgevoerd om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Deze manipulatie bestond uit het wel of niet voldoen aan de regels van informatieve rechtvaardigheid opgesteld door Colquitt (2001)

Het onderzoek bestond uit drie delen. Het eerste deel was een persoonlijkheidsvragenlijst voor een ander onderzoek. Daarna volgde als tweede deel de experimentele manipulatie voor dit onderzoek, waarin de proefleider onder verschillende voorwendselen de proefpersoon tien minuten liet wachten. Er is gekozen voor een wachttijd van deze lengte omdat dit het midden houdt tussen vijf en 15 minuten. Volgens Hui en Zhou (1996) is 15 minuten een lange wachttijd. Na een kwartier beginnen mensen te morren en eisen uitleg. Daarentegen wordt vijf minuten volgens Hui en Zhou gezien als kort. Deze wachttijd wordt geaccepteerd en de persoon verwacht geen nadere uitleg. Om tussen de korte en lange wachttijd in te zitten is gekozen voor tien minuten. Door de wachttijd in het experiment te integreren bleef het onderzoek zeer dicht bij de realiteit. Bij terugkeer van de proefleider volgde een experiment waarin de proefpersoon een lange en een korte tijd diende in te schatten en hierover een vragenlijst in te vullen. Voor de lange periode werd de voorafgaande wachttijd gebruikt. De vragenlijst die hierbij gebruikt werd had als oogmerk het meten van de affectieve en cognitieve beoordeling van de wachttijd. Verder werd ook gemeten in hoeverre de participanten cognitieve en persoonlijke controle hadden gevoeld en welke emoties hadden opgespeeld in de wachttijd. Het onderzoek eindigde met het derde deel waarin een evaluatie van het onderzoek als geheel moest worden ingevuld. Dit had als doel om een gehele beoordeling van het onderzoek te krijgen. De functie ervan was om te kijken in hoeverre de manipulatie effecten had in de algemene beschouwing.

Voorafgaand aan het onderzoek was de volgorde van het aanbieden van de condities bepaald. De participanten werden willekeurig ingedeeld in de verschillende condities al naar gelang welke conditie aan de beurt was ten tijde van de afspraak. In totaal hebben 80 personen (42 vrouwen en 38 mannen; gemiddelde leeftijd = 21.7 jaar, $SD = 3.3$) deelgenomen aan het onderzoek. Alle deelnemers waren studenten aan de Universiteit Twente.

3.2 Procedure

Het onderzoek vond plaats op de Universiteit Twente (UT). Beide plaatsen waren ruime kamers in een rustig gedeelte van het gebouw en hadden een gelijke setting. De participanten werden geworven in kantines van de UT, via mond-tot-mond reclame en via de proefpersonenpool van de faculteit Gedragswetenschappen. In ruil voor deelname konden de deelnemers kiezen tussen een vergoeding van vier euro of één proefpersooncredit. Alle afnamen van het onderzoek zijn gedaan door één onderzoeker.

Bij binnenkomst van de proefpersoon diende deze als eerste een deelnameformulier te ondertekenen. Het onderzoek werd gepresenteerd als drie afzonderlijke onderzoeken met elk een aparte opdrachtgever. De drie fictieve onderzoeken waren een bachelor onderzoek ter validering van een set persoonlijkheidsvragenlijsten, een master experiment naar het mentale verstrijken van tijd, en een evaluatie van intern onderzoek door de Universiteit Twente.

Na het uitvoeren van het eerste onderzoek, de persoonlijkheidsvragenlijsten, volgde de experimentele manipulatie. In alle gevallen liep de proefleider eerst naar de tafel met de vragenlijsten. Vervolgens kreeg de participant een korte boodschap, waarna de proefleider de onderzoeksruijnt verliet. Tijdens het wachten was er gelegenheid om een kopje koffie of thee te nuttigen. Verder bleef de afleiding tot het minimum beperkt.

Exact tien minuten later kwam de proefleider terug met in zijn hand vragenlijsten. Zonder verder stil te staan bij de wachttijd werd het onderzoek hervat met het tweede onderzoek. Dit werd gepresenteerd als een experiment naar het mentale verstrijken van tijd, maar had als werkelijk doel bepaalde aspecten van de wachttijd te meten. Dit werkelijke doel moest nog verhuld blijven, omdat de beoordeling van het onderzoek (het derde deel) nog moest volgen.

Na afronding van het tweede onderzoek moest de proefpersoon tot slot nog de evaluatie ten behoeve van de kwaliteitswaarde van intern onderzoek van de Universiteit Twente invullen. De proefleider bleef bij het invullen hiervan op ruime afstand om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. De evaluatie werd ingeleverd in een envelop die de

deelnemers zelf konden dichtplakken. Tot slot volgde een debriefing en was er ruimte voor vragen.

3.3 Manipulatie

Informatieve rechtvaardigheid werd gevarieerd door het wel of niet voldoen aan de eisen die Colquitt (2001) hieraan stelt. Deze eisen zijn dat de informatiegever, hier dus de proefleider, oprecht en openhartig is. Verder geeft hij een zorgvuldige uitleg met redelijke argumenten. Hij geeft deze informatie precies wanneer de getroffene, hier dus de proefpersoon, die wil horen en zegt precies datgene wat de betrokkene wil horen. Het tegenovergestelde hiervan is dat de informatiegever oneerlijk en gesloten is en geen of een zwakke uitleg geeft met matige argumenten. Verder brengt hij zijn informatievoorziening op een verkeerd moment en de informatie komt niet overeenkomt met wat de betrokkene wil horen.

In de rechtvaardige conditie van het experiment leek eerst niets aan de hand wanneer de proefleider na het afronden van de persoonlijkheidsvragenlijst de volgende set vragenlijsten pakte. Echter wanneer hij wilde beginnen met de uitleg kwam hij erachter dat de gepakte vragenlijst een misdruk was. Dit alles kon duidelijk gezien worden door de proefpersoon. Vervolgens zei de proefleider tegen de participant: “Ik kom er net achter dat er een belangrijke drukfout staat in deze vragenlijst. Zo kan je deze helemaal niet invullen. Ik ga even een nieuwe versie uitprinten. Er staat daar koffie en thee, daar mag je wel wat van pakken. Tot zo!”

In de onrechtvaardige conditie van het experiment liep de proefleider na het afronden van de persoonlijkheidsvragenlijst naar de tafel om de volgende set vragenlijsten te pakken. Bij de tafel aangekomen bleef hij even staan. Daarna zei de proefleider ‘één momentje’ en liep de deur uit. Vervolgens keerde hij na tien seconden terug in de deuropening en zei: “Ik moet even weg. Daar staat koffie en thee, daar mag je wel wat van pakken. Tot zo!”

Om te kijken of de manipulatie met betrekking tot informatief rechtvaardige behandeling had gewerkt is een manipulatiecheck uitgevoerd. Deze check bestond uit de items uit de vragenlijst van Colquitt (2001) om informatieve gerechtigheid te meten (zie appendix). De proefpersoon kon de aspecten van deze vorm van gerechtigheid becijferen van één (slecht) tot en met vijf (goed). Items die bijvoorbeeld gewaardeerd moesten worden waren de manier van uitleg en de redelijkheid van de argumenten voor de handelswijze van de proefleider. De schaal was zeer betrouwbaar ($\alpha = .87$). Met een ‘one-way ANOVA’ is gemeten of rechtvaardig behandelde proefpersonen ($M = 3.96$, $SD = .63$) de uitleg rechtvaardiger beoordeelden dan de onrechtvaardig behandelde ($M = 3.16$, $SD = .72$). Deze twee condities

bleken inderdaad significant te verschillen, $F(1,49) = 17.25, p < .01$. Hieruit mag geconcludeerd worden dat de manipulatie geslaagd was.

3.4 Meetinstrumenten

Cognitieve controle. Cognitieve controle is gemeten met de cognitieve controle schaal van Faranda (2001; zie appendix). Deze schaal bestaat uit zeven items met tegengestelde woorden als ‘bewust – onbewust’ en ‘ontwikkeld – ongeïnformeerd’. Deze zijn in stellingvorm aan de proefpersoon voorgelegd zodat de tegenstellingen in de wachttijdcontext konden worden gebruikt. (e.g. ‘ik was me volledig *bewust* - *onbewust* van de tijd’). De antwoorden konden op een 5-puntschaal worden ingevuld met de tegenstellingen aan beide uiteinden van de schaal. De schaal was betrouwbaar met een Cronbach’s alfa van .80.

Persoonlijke controle. Om persoonlijke controle te meten is gebruik gemaakt van de dominantie schaal van Mehrabian en Russel (1974) aangevuld met drie items uit de hulpeloosheid schaal van Glass en Singer (1972). In totaal bestond de ontstane vragenlijst uit negen items (zie appendix). De dominantie schaal van Mehrabian en Russel (1974) wordt in verschillende onderzoeken (e.g. Van Rompay, Galetzka, Pruyn, & Moreno Garcia, in press; Ward & Barnes, 2001, Hui & Bateson, 1991) nauw gerelateerd aan gepercipieerde controle. Voorbeelden van de gebruikte items zijn ‘dominant – onderdanig’ en ‘autonoom – geleid’. Ook de hulpeloosheid schaal wordt in verschillende studies gerelateerd aan persoonlijke controle (e.g. Russel & Mehrabian, 1976; Seligman, 1975). De drie items die hieruit gebruikt werden zijn ‘bekwaam – onbekwaam’, ‘hulpeloos – zelfverzekerd’, en ‘sterk – zwak’. Deze items worden in verschillende studies (e.g. Hui & Toffoli, 2002) consequent toegevoegd aan de dominantie schaal om persoonlijke controle beter te meten. De totale vragenlijst bestond uit negen items die tegengestelde woorden bevatten. Deze zijn gepresenteerd in zinnen waarbij op een 5-puntschaal kon worden aangekruist welk woord uit een item het beste bij de situatie paste (e.g. ‘tijdens de aangegeven periode voelde ik me *autonoom* – *geleid*’). De schaal was zeer betrouwbaar ($\alpha = .86$).

Wachttijdbeleving. Om de wachttijdbeleving te meten is gebruik gemaakt van de affectieve component ter waardering van de wachttijd van Pruyn en Smidts (1998). Deze component bestond uit vijf begrippen die in stellingvorm gewaardeerd konden worden op een 6-punts schaal die varieerde van ‘zeer mee eens’ tot ‘zeer mee oneens’. Deze vijf begrippen waren irritatie, ergernis, saaiheid, geestdodendheid, en gerechtigheid. Hieraan is nog redelijkheid van het wachten toegevoegd, deze is ontleend uit het onderzoek van Hui en Zhou (1996; zie appendix). Met een Cronbach’s alfa van .77 is de schaal betrouwbaar te noemen.

Acceptatie wachttijd. De acceptatie van de wachttijd is gemeten met een directe vraag naar de acceptabelheid van wachttijd. Deze vraag luidde ‘de aangegeven periode was acceptabel’ en kon worden beantwoord op een 6-puntsschaal die varieerde van ‘zeer mee eens’ tot ‘zeer mee oneens’. Deze is ontleend uit het onderzoek van Hui en Zhou (1996).

Beoordeling onderzoek. De algemene beoordeling is gemeten door middel van drie items die direct naar de algemene indruk van het onderzoek vroegen. Antwoorden op deze vragen konden gegeven worden op een 6-punts schaal waarbij ieder item werd gepresenteerd als het uiteinde van een dimensie. De dimensies waren ‘zeer positief - zeer negatief’, ‘professioneel - onprofessioneel’, en ‘zeer tevreden - zeer ontevreden’. De Cronbach’s alfa waarde bedroeg .82, wat een betrouwbare waarde is.

3.5 Statistische analyse

De verkregen data is verwerkt met behulp van het computerprogramma ‘Statistical Program for Social Sciences’ (SPSS), versie 12.0.1 en 14.0. Als eerste is gekeken of de manipulatie had gewerkt. Hiervoor werd een ‘one-way ANOVA-toets’ uitgevoerd. Vervolgens is de betrouwbaarheid van de gebruikte meetinstrumenten bepaald door middel van het berekenen van de Cronbach’s alfa. Voor de beantwoording van de hoofdvraag en de toetsing van het opgestelde theoretische model zijn meerdere regressieanalyses uitgevoerd. Er is voor deze analyse gekozen omdat dit de beste methode is voor het aantonen van moderatie of mediatie effecten met continue variabelen. In geval dat de regressieanalyse een mediatie effect aantoonde is in een aanvullende analyse een Sobel test (Sobel, 1982) uitgevoerd. Deze Sobel test meet of het effect via de mediator significant afwijkt van nul.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek besproken. Het doel van het onderzoek was om te testen of het hypothetische model uit hoofdstuk 2 (zie figuur 1, p.8) ondersteund werd door de bevindingen van dit onderzoek. In het theoretische model werd verwacht dat de verschillende getoonde concepten elkaar medieerden. Dit mediatieproces liep van een (on)rechtvaardige behandeling, via cognitieve en persoonlijke controle (§4.1), naar de wachttijdbeleving en de mate van acceptatie van de wachttijd (§4.2). Tot slot volgde de stap naar de algemene beoordeling van het onderzoek (§4.3).

Om te onderzoeken of dit model daadwerkelijk via het verwachte pad liep zijn meerdere regressieanalyses uitgevoerd. Door middel van deze analyses kon worden aangetoond dat de variabelen elkaar in de genoemde volgorde beïnvloeden en daarnaast via mediatie ook druk uitoefenden op de daaropvolgende variabele. In geval van mediatie kunnen de variabelen ook gezien worden als een rij dominostenen waarbij als de eerste steen wordt aangeduwd, de rij helemaal omgaat.

Om mediatie te kunnen aantonen moest aan vier voorwaarden worden voldaan (Baron & Kenny, 1986). De eerste eis is dat de onafhankelijke variabele een significant effect op de afhankelijke variabele moet hebben (voorwaarde 1). Als tweede moet de onafhankelijke variabele ook een significant effect op de mediator hebben (voorwaarde 2). Deze mediator moet vervolgens een significant effect op de afhankelijke variabele hebben wanneer gecontroleerd wordt op het effect van de onafhankelijke variabele (voorwaarde 3). Als vierde en laatste voorwaarde moet het resterende effect van de onafhankelijke variabele afnemen en liefst verdwijnen wanneer de mediator wordt meegenomen in de analyse (voorwaarde 4). Er is in deze analyse gebruikt gemaakt van de procedure zoals Muller, Judd, en Yzerbyt (2005) deze omschrijven. Hierbij worden de afhankelijke variabele en de mediator gecentreerd op hun gemiddelde.

In het onderstaande gedeelte is stap voor stap het hypothetische model getoetst. Per stap is gekeken of aan de bovenstaande vier voorwaarden van Baron en Kenny (1986) is voldaan. De uitkomsten van deze toetsing van de voorwaarden is bij iedere stap in een tabel opgenomen. Verder is aan het eind van iedere stap een figuur te zien welke een schematische weergave geeft van de uitkomst. Per stap worden steeds drie variabelen worden meegenomen, de onafhankelijke, de mediator en de afhankelijke.

4.1 Stap 1: Informatieve gerechtigheid – cognitieve controle – persoonlijke controle

De eerste stap in het theoretische model was de relatie tussen informatieve rechtvaardigheid, cognitieve controle, en persoonlijke controle. Er is gekeken in hoeverre deze drie concepten voldoen aan de vier voorwaarden van Baron en Kenny (1986). Hierbij gold de manipulatie als onafhankelijke variabele, cognitieve controle als mediator, en persoonlijke controle als afhankelijke variabele. In tabel 1 zijn de uitkomsten van de regressieanalyses weergegeven.

Uit de tabel is af te leiden dat de rechtvaardigheidsmanipulatie zowel persoonlijke (voorwaarde 1) als cognitieve (voorwaarde 2) controle beïnvloedde. Dit verband hield in dat deelnemers die zich rechtvaardig behandeld voelden, ook meer persoonlijke controle voelden (rechtvaardig [$M= 3.17$, $SD= .56$] versus onrechtvaardig: [$M= 2.66$, $SD= .68$]). Ditzelfde gold voor de relatie tussen de rechtvaardigheidmanipulatie en cognitieve controle (rechtvaardig [$M= 3.14$, $SD= .71$] versus onrechtvaardig [$M= 2.43$, $SD= .57$]).

Tabel 1

Overzicht regressieanalyses stap 1

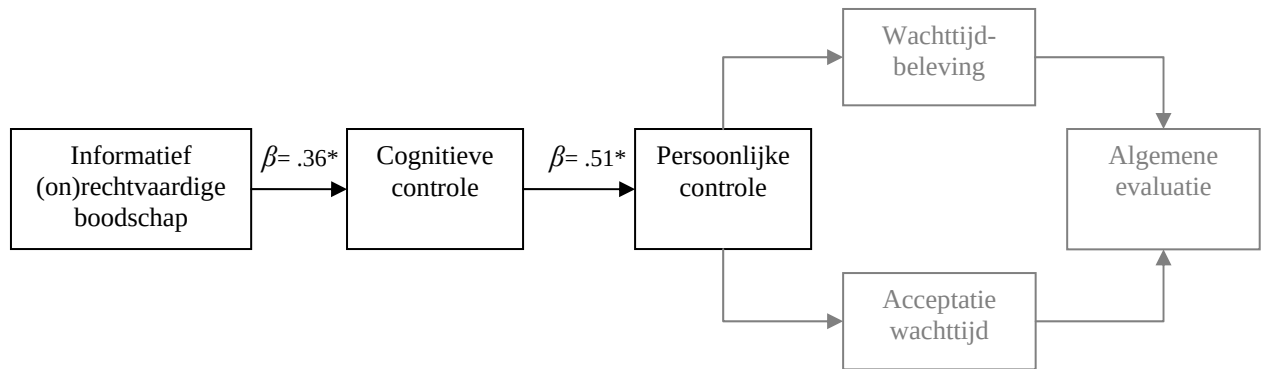
Voorwaarde Baron en Kenny (1986) ^a	Waardes uit de regressievergelijkingen			
	β –waarde	t -waarde	p -waarde	r^2
1 ^a	.25	3.64	.01*	.15
2 ^a	.36	4.92	.01*	.24
3 ^a	.51	5.51	.01*	.39
4 ^a	-.07	-1.05	.30	.39

Noot. De rechtvaardigheidsmanipulatie is de onafhankelijke variabele, cognitieve controle de mediator, en persoonlijke controle de afhankelijke variabele.

^a De definitie van de voorwaarden is terug te vinden in de inleiding van de resultaten (zie p. 14).

* $p < .01$

Ook voorwaarde 3 bleek significant. Dit effect kan geïnterpreteerd worden dat wanneer een deelnemer hoog scoorde op cognitieve controle, dat deze over het algemeen ook hoog scoorde op persoonlijke controle. Het niet-significante resultaat van voorwaarde 4 duidde erop dat cognitieve controle als mediator fungeerde tussen informatieve gerechtigheid en persoonlijke controle. Dit bewijs voor mediatie werd verder ondersteund door een significante Sobel test (Sobel $Z= 3.67$, $p < .01$). Dit hield in dat het indirecte effect van rechtvaardigheid op persoonlijke controle significant verschilde van nul. Het ontstane model van stap één is weergegeven in figuur 2.



Figuur 2. Schematische weergave stap 1 in het hypothetische model met regressiecoëfficiënten. * $p < .01$.

4.2 Stap 2: Cognitieve controle – persoonlijke controle – wachttijdbeleving/acceptatie

De volgende stap was van cognitieve controle, die als onafhankelijke variabele werd gesteld, via persoonlijke controle, in dit geval de mediator, naar wachttijdbeleving en acceptatie van de wachttijd, welke hier fungeren als de afhankelijke variabelen. Eerst zullen de regressieanalyses voor de wachttijdbeleving behandeld worden, daarna de analyses voor de acceptatie van de wachttijd. Aan het eind van de beschrijving van deze stap is in figuur 3 het ontstane model uit de stappen 2a en 2b schematisch weergegeven tezamen met de regressiecoëfficiënten van het desbetreffende verband.

Tabel 2

Overzicht regressieanalyses stap 2a

Voorwaarden Baron en Kenny (1986) ^a	Waardes uit de regressievergelijkingen			
	β –waarde	t –waarde	p –waarde	r^2
1 ^a	.54	4.92	.01*	.24
2 ^a	.54	7.09	.01*	.38
3 ^a	.40	2.70	.01*	.55
4 ^a	.32	2.37	.02**	.55

Noot. Cognitieve controle is de onafhankelijke variabele, persoonlijke controle de mediator, en de wachttijdbeleving de afhankelijke variabele.

^a De definitie van de voorwaarden is terug te vinden in de inleiding van de resultaten (zie p. 14).

* $p \leq .01$. ** $p < .05$.

Stap 2a: Wachttijdbeleving. In tabel 2 is te zien dat voorwaarde 1 significant was. Dit hield in dat een hoge mate van cognitieve controle vaak leidde tot een betere beoordeling van de

wachttijdbeleving. Ook voorwaarde 2 bleek significant. Hieruit kon worden afgeleid dat een hoge cognitieve controle vaak samenging met een hoge persoonlijke controle. Tabel 2 geeft verder aan dat aan voorwaarde 3 ook werd voldaan. Het bleek dat deelnemers met een hoge persoonlijke controle de wachttijdbeleving beter beoordeelden dan mensen met een lage persoonlijke controle tijdens de wachttijd. Voorwaarde 4 was ondanks een beperkte afname nog steeds significant. Voor mediatie is een afname voldoende, echter idealiter behoort voorwaarde 4 niet meer significant te zijn. Toch duidde dit toch op een mediatie, mede omdat de uitgevoerde Sobel test aangaf dat het indirect effect significant afweek van nul (Sobel $Z=2.51$, $p=.01$). Baron en Kenny (1986) stellen dat er in een geval als deze waarschijnlijk sprake is van een tweede mediator. Persoonlijke controle is weliswaar een mediator, maar deze hoeft niet noodzakelijk en voldoende te zijn om voor effect te zorgen.

Tabel 3

Overzicht regressieanalyse stap 2b

Voorwaarden Baron en Kenny (1986) ^a	Waardes uit de regressievergelijkingen			
	β –waarde	t -waarde	p -waarde	r^2
1 ^a	.39	3.26	.01*	.12
2 ^a	.54	7.09	.01*	.38
3 ^a	.32	1.96	.05**	.16
4 ^a	.21	1.41	.16	.16

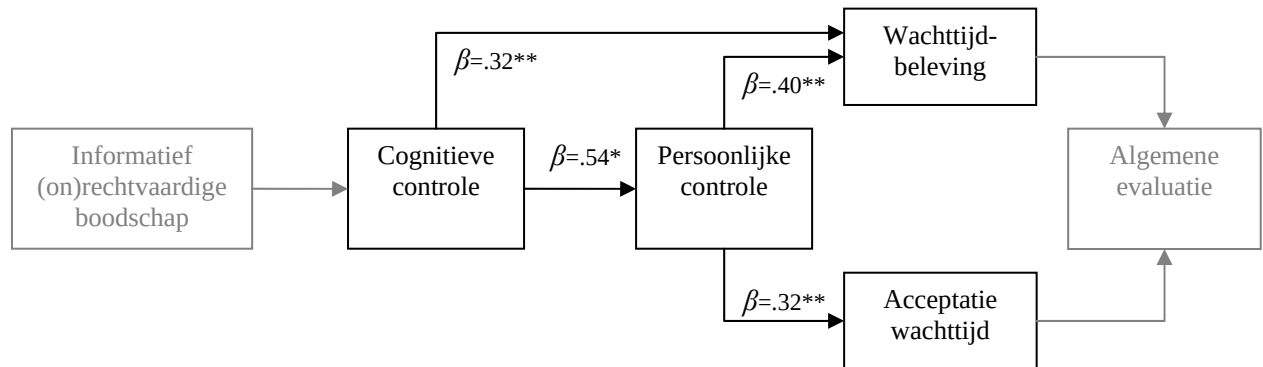
Noot. Cognitieve controle is de onafhankelijke variabele, persoonlijke controle de mediator, en de mate van acceptatie van de wachttijd de afhankelijke variabele.

^a De definitie van de voorwaarden is terug te vinden in de inleiding van de resultaten (zie p. 14).

* $p<.01$. ** $p=.05$.

Stap 2b: Wachttijdacceptatie. In tabel 3 zijn de resultaten van de regressieanalyse voor stap 2b te lezen. Uit deze tabel kan worden opgemaakt dat aan voorwaarde 1 is voldaan. Dit kon uitgelegd worden dat deelnemers met een hoge cognitieve controle de wachttijd meer accepteerden. Voorwaarde 2 was hetzelfde als in stap 2b en voldeed aan de eisen. In de derde voorwaarde werd naar de invloed van persoonlijke controle in relatie met wachttijdacceptatie gekeken. Zoals is te zien in de tabel was deze relatie significant. Dit verband gaf aan dat mensen met een hoge persoonlijke controle de wachttijd sneller accepteerden. Cognitieve controle was, blijkens de uitkomst van de vierde voorwaarde, niet langer significant. Ondersteund door een significante Sobel-test (Sobel $Z=3.16$, $p<.01$), kon hier worden

vastgesteld dat persoonlijke controle de relatie tussen cognitieve controle en wachttijdacceptatie medieerde.



Figuur 3. Schematische weergave van stap 2a en 2b gedrukt in het hypothetische model met de regressiecoëfficiënten. $*p < .01$, $**p < .05$.

4.3 Stap 3: Persoonlijke controle – wachttijdbeleving/acceptatie – algemene beoordeling

Als laatste stap moest de relatie worden vastgesteld tussen persoonlijke controle (als onafhankelijke variabele), wachttijdbeleving en acceptatie van de wachttijd (als mediator) en de algemene beoordeling van het onderzoek (als afhankelijke variabele). In figuur 4 is het ontstane model uit stap 3 schematisch weergegeven tezamen met significante regressiecoëfficiënten. Uit stap 2 bleek dat cognitieve controle ook een voorspeller was van wachttijdbeleving, zij het via een onbekende tweede mediator. Er is echter geen sprake van een indirect invloed op de beoordeling van het onderzoek aangezien aan voorwaarde 1 al niet kan worden voldaan ($\beta = .18$, $t = 1.78$, $p = .08$). Daarom is cognitieve controle verder niet meegenomen in deze stap. Hieronder zal eerst het pad via wachttijdbeleving besproken worden, daarna volgt de acceptatie van de wachttijd.

Stap 3a: Wachttijdbeleving. Om te beginnen kon worden vastgesteld dat aan voorwaarde 1 werd voldaan doordat persoonlijke controle een directe invloed uitoefende op wachttijd (zie tabel 4). Dit hield in dat mensen met een hoge score op persoonlijke controle een betere beoordeling van de wachttijd gaven dan mensen met een lage persoonlijke controle.

Ook aan voorwaarde 2 werd voldaan doordat de invloed van persoonlijke controle op de beoordeling van het onderzoek significant bleek (zie tabel 4). Dit hield in dat deelnemers met een hoge mate van persoonlijke controle over de situatie het onderzoek beter beoordeelden dan deelnemers met een lage mate van persoonlijke controle.

In tabel 4 is verder af te leiden dat ook aan voorwaarde 3 werd voldaan. Hieruit viel af te leiden dat proefpersonen die de wachttijdbeleving positiever beoordeelden ook het onderzoek positiever evalueerden. De gegevens van voorwaarde 4 laten zien dat persoonlijke controle, nu gecontroleerd op de invloed van de wachttijdbeleving, niet meer significant was. De Sobel test gaf ook een significant verschil (Sobel $Z = 2.63$, $p < .01$). Hieruit mag worden aangenomen dat wachttijdbeoordeling significant medieerde tussen persoonlijke controle en de algemene beoordeling.

Tabel 4

Overzicht regressieanalyse stap 3a

Voorwaarden Baron en Kenny (1986) ^a	Waardes uit de regressievergelijkingen			
	β –waarde	t -waarde	p -waarde	r^2
1 ^a	.61	5.13	.01*	.10
2 ^a	.33	2.99	.01*	.25
3 ^a	.30	3.06	.01*	.20
4 ^a	.14	1.18	.24	.20

Noot. Persoonlijke controle is de onafhankelijke variabele, de wachttijdbeleving de mediator, en de beoordeling van het onderzoek de afhankelijke variabele.

^a De definitie van de voorwaarden is terug te vinden in de inleiding van de resultaten (zie p. 15).

* $p < .01$

Stap 3b: Wachttijdacceptatie. Ook voor deze stap zijn de vier voorwaarden van Baron en Kenny (1986) getest door middel van een regressieanalyse. De resultaten hiervan zijn weergegeven in tabel 5. De vergelijking die in voorwaarde 1 is getest, is dezelfde als in stap 3b. De interpretatie is hiervan automatisch ook gelijk. Voorwaarde 2 bleek significant. Dit significante resultaat kon worden uitgelegd dat proefpersonen die hoog scoorden op persoonlijke controle de wachttijd eerder acceptabel vonden dan mensen die laag scoorden op persoonlijke controle.

Uit de bevindingen bij voorwaarde 3 kon worden afgeleid dat een hoge mate van acceptatie samenging met een positievere beoordeling van het onderzoek, en andersom. Voorwaarde 4 behoorde, in geval van mediatie, significantie te verliezen, aangezien gecontroleerd wordt op de effecten van de mediator. Echter, ondanks een afname, bleef het resultaat onder de significantiedrempel. De uitgevoerde Sobel test gaf echter wel een significant resultaat aan (Sobel $Z = 1.97$, $p = .05$). Wat toch weer duidde op mediatie.

Deze resultaten duiden erop dat er sprake was van een tweede mediator (Baron & Kenny, 1986). Daarom is er een aanvullende analyse uitgevoerd met wachttijdbeleving als tweede mediator. Uit deze analyse bleek dat zowel persoonlijke controle als acceptatie van de wachttijd geen significantie meer hadden (respectievelijk: $\beta = .11$, $t = .88$, $p = .38$; $\beta = .14$, $t = 1.50$, $p = .14$), maar wachttijdbeleving wel ($\beta = .25$, $t = 2.42$, $p = .02$). Deze resultaten gaven aan dat wachttijdbeleving de andere mediator is waarlangs in dit geval ook de invloed van de mate van acceptatie van de wachttijd liep.

Tabel 5

Overzicht regressieanalyse stap 3b

Voorwaarden Baron en Kenny (1986) ^a	Waardes uit de regressievergelijkingen			
	β –waarde	t -waarde	p -waarde	r^2
1 ^a	.61	5.13	.01*	.10
2 ^a	.46	3.56	.01*	.37
3 ^a	.21	2.36	.02**	.16
4 ^a	.22	1.97	.05**	.16

Noot. Persoonlijke controle is de onafhankelijke variabele, de wachttijdbeleving de mediator, en de beoordeling van het onderzoek de afhankelijke variabele.

^a De definitie van de voorwaarden is terug te vinden in de inleiding van de resultaten (zie p. 15).

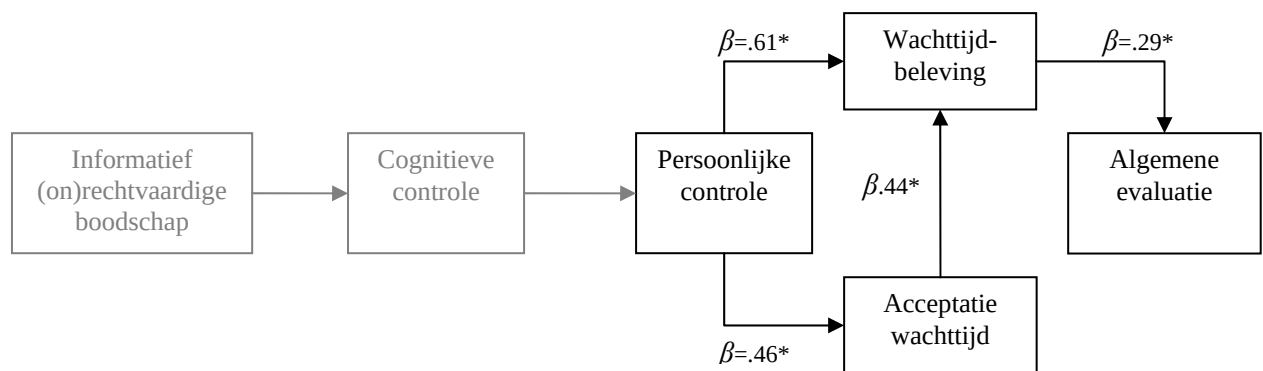
* $p < .01$. ** $p \leq .05$.

Om deze laatste bevinding te ondersteunen is een aparte mediatie analyse uitgevoerd voor de relatie tussen de mate van acceptatie (als onafhankelijke variabele), de wachttijdbeleving (als mediator), en de beoordeling van het onderzoek (als afhankelijke variabele). Hieruit bleek dat de mate van acceptatie van de wachttijd een significante invloed had op de beoordeling van het onderzoek ($\beta = .29$, $t = 3.28$, $p < .01$; voorwaarde 1), alsmede op de wachttijdbeleving ($\beta = .44$, $t = 4.46$, $p < .01$; voorwaarde 2). Dit verband hield in dat mensen die de wachttijd meer acceptabel vonden ook een beter beoordeling van de wachttijd en het onderzoek in het algemeen gaven.

Vervolgens werd gekeken of de invloed van de acceptatie overeind bleef als gecontroleerd werd op de invloed van de verwachte mediator, de wachttijdbeleving. Hieruit bleek dat acceptatie niet langer een significante voorspeller was ($\beta = .16$, $t = 1.71$, $p = .09$; voorwaarde 4). Wachttijdbeleving bleek daarentegen wel een significante voorspeller ($\beta = .29$, $t = 3.04$, $p < .01$; voorwaarde 3). De uitgevoerde Sobel test bleek ook significant (Sobel $Z =$

2.52, $p = .01$). Hieruit mag afgeleid worden dat wachttijdbeleving significant medieerde tussen de mate van acceptatie en de beoordeling van het onderzoek. Het verband tussen de wachttijdbeleving en de beoordeling van het onderzoek kan worden geïnterpreteerd als hoe positiever de beoordeling van de wachttijdbeleving, hoe positiever de beoordeling van het onderzoek.

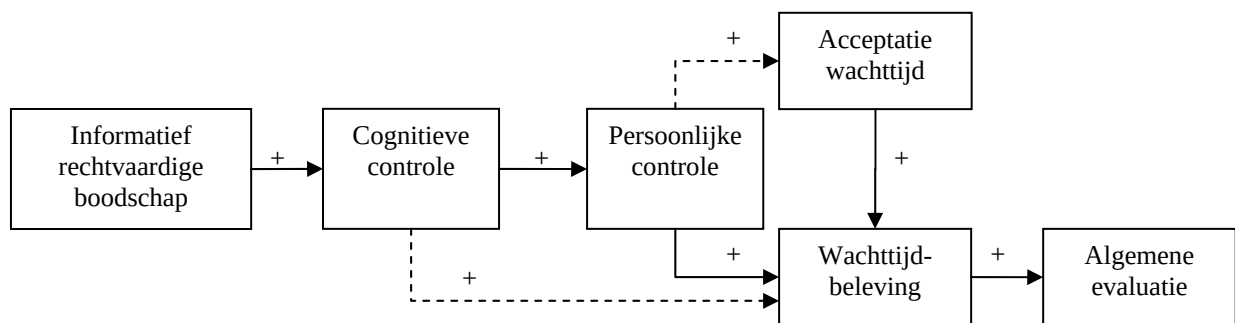
Tot slot is er nog gekeken of wachttijdacceptatie als mediator diende tussen persoonlijke controle en wachttijdbeleving. Hier was echter geen sprake van mediatie, aangezien aan voorwaarde 3 niet werd voldaan. Persoonlijke controle bleef in deze vergelijking onveranderd qua significantie, waar deze minimaal had moeten afnemen.



Figuur 4. Schematische weergave van stap 3 in het hypothetische model met regressie coëfficiënten. $*p < .01$, $**p < .05$.

5. Discussie

Het doel van dit onderzoek was om de volgende onderzoeksvraag te beantwoorden: *“Wat zijn de effecten van een informatief (on)rechtvaardige boodschap op de mate van gepercipieerde controle na een wachtperiode en in hoeverre beïnvloedt dit de acceptatie en beleving van de wachttijd en de evaluatie van het geheel achteraf?”* Het antwoord op deze vraag is het model dat uit de resultaten naar voren kwam (zie figuur 5). Dit model kent twee verschillen met het hypothetische model uit het theoretisch kader (zie figuur 1, p.8). Deze afwijkingen zitten in de rol van cognitieve controle en de invloed van de wachttijdacceptatie. Hieronder zal het model eerst besproken worden aan de hand van de drie stappen waar ook de resultaten naar zijn ingedeeld (§5.1). Daarna volgt een diepere beschouwing op dit ontstane model (§5.2). Tot slot volgt een reflectie op deze studie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek (§5.3).



Figuur 5 . Schematische weergave van de uitkomsten na het testen van het hypothetische model. De gestippelde pijlen hebben alleen invloed op de aangewezen variabele. De doorgetrokken pijlen hebben behalve op de aangewezen variabele ook een indirecte invloed, via mediatie, op de daaropvolgende variabele. Het plusteken staat voor een positief verband.

5.1 Interpretatie resultaten

Uit stap 1 van de data analyse kan geconcludeerd worden dat cognitieve controle het effect van een informatief rechtvaardige boodschap op persoonlijke controle medieërd. Dit was in lijn met hetgeen werd verwacht. Als eerste kan hieruit gesteld worden dat naarmate de informatieve rechtvaardigheid hoger is, de cognitieve controle toeneemt. Ofwel door een rechtvaardige behandeling wordt de nieuwe informatie op een positievere manier verwerkt en beter opgenomen in een cognitief plan. Vervolgens resulteert dit weer een beter algemeen gevoel van controle over de situatie, met andere woorden, een hogere persoonlijke controle. Dit houdt in dat de proefpersoon zichzelf in een hogere mate meester over de situatie voelt.

Stap 2 van de analyse begon met de relatie tussen cognitieve en persoonlijke controle en wachttijdbeleving. Persoonlijke controle bleek een mediator tussen cognitieve controle en wachttijdbeleving, maar niet de enige. Dit was een onverwacht resultaat. Cognitieve controle bleef namelijk een significante voorspeller van wachttijdbeleving, ook al werd gecontroleerd op de effecten van persoonlijke controle. Helaas bevat het huidige experiment geen metingen voor een tweede mediator. Van enkele variabelen valt echter wel te beredeneren dat deze mogelijk de tweede mediator zouden kunnen zijn. Attributie, of de schuldvraag, zal zeker een rol spelen bij wachttijd in combinatie met informatieve gerechtigheid. Het vormt volgens Folger en Cropanzano (2001) zelfs de beginvraag van de bepaling van rechtvaardigheid (zie §5.2). Het is aannemelijk dat het toekennen van schuld zal samenhangen met de waardering van de situatie ('appraisal'), wat weer een belangrijke factor van cognitieve controle is. Vandaar dat attributie wellicht de tweede mediator is. Een andere mogelijke variabele zou een emotie kunnen zijn. Geïrriteerdheid of boosheid is in een wachttijdsituatie niet ongevoel. Deze emoties kunnen voortkomen uit de mate van gevoelde machteloosheid, of wel het verlies van gepercipieerde controle over de situatie en daarmee optreden als tweede mediator.

Vervolgens werd in stap 2 gekeken naar de relatie tussen cognitieve en persoonlijke controle en wachttijdacceptatie. Zoals verwacht kwam hieruit dat de invloed van cognitieve controle op wachttijdacceptatie werd overgedragen via persoonlijke controle. Hierbij geldt dat wanneer cognitieve controle toeneemt, dat ook persoonlijke controle stijgt. Deze stijging heeft weer een positieve invloed op de mate van wachttijdacceptatie.

Stap 3 uit de resultaten bestond wederom uit een analyse voor wachttijdbeleving en voor wachttijdacceptatie. Wachttijdbeleving was zoals verwacht de mediator tussen persoonlijke controle en de beoordeling van het onderzoek als geheel. Verder kon worden vastgesteld dat wachttijdbeleving niet als mediator fungeerde tussen cognitieve controle en de beoordeling van het onderzoek. Er werd in dit geval namelijk niet aan de eerste voorwaarde voor mediatie van Baron en Kenny (1986) voldaan, te weten een significant directe invloed van cognitieve controle op de beoordeling van het onderzoek. Dit komt waarschijnlijk omdat er nog sprake is van een tweede, in dit onderzoek onbekende, mediator tussen cognitieve controle en wachttijdbeleving, welke een indirect effect daar weer opvolgend onwaarschijnlijk maakt. Zoals eerder gezegd zou deze verborgen mediator attributie of een emotie kunnen zijn.

Uit de resultaten bleek dat de rol van wachttijdacceptatie afweek van wat werd verwacht. Wachttijdacceptatie bleek een directe voorspeller van de wachttijdbeleving en een indirecte beïnvloeder van de beoordeling van het onderzoek. Hoewel persoonlijke controle wel invloed uitoefende op de wachttijdacceptatie, vertaalde deze invloed zich niet in een

mediatie op de wachttijdbeleving. Een verklaring waarom de rol van wachttijdacceptatie afweek van het verwachte kan liggen in de aanname dat de beoordeling van de wachttijdbeleving en de acceptatie van de wachttijd gelijktijdig zouden worden gevormd. Deze gelijktijdigheid werd verondersteld omdat beide constructen uitkomsten zijn van de verwerking van nieuwe informatie. Vanwege dit tegelijk optreden werden deze twee concepten in het hypothetische model op een gelijk niveau gezet. Bovendien vonden Hui en Zhou (1996) dat wachttijdacceptatie de tevredenheid met de service in het algemeen beïnvloedde. Uit deze resultaten blijkt echter dat acceptatie eerder optreedt dan de beoordeling van de wachttijdbeleving en deze de laatste zelfs beïnvloed. Voor dit onderzoek verandert door deze bevinding dat acceptatie de wachttijdbeleving beïnvloedt, in plaats van de beoordeling van het onderzoek. Wachttijdacceptatie blijkt wel zoals voorspeld onder invloed van een informatieve rechtvaardigheid en de mate van gevoelde controle. De theoretische onderbouwing hiervan blijft overeind, alleen het effect verloopt anders.

5.2 Beschouwing resultaten

Nu de verbanden uit het model in figuur 5 zijn geïnterpreteerd, zal het gehele model nader beschouwd worden. In deze beschouwing zal het model worden verklaard aan de hand van het theoretische kader en zal geprobeerd worden om de opvallende en vernieuwende resultaten in te bedden in de bestaande literatuur.

In dit onderzoek is na een succesvolle manipulatie gebleken dat de wachttijdboodschap ingericht naar de eisen van informatieve rechtvaardigheid tot een beter resultaat leidt. Dit betere resultaat is een hogere acceptatie en betere beoordeling van de wachttijd en uiteindelijk zelfs een positievere algemene evaluatie. De inzet van rechtvaardigheid principes op deze manier is een nieuwe toepassing binnen het brede domein van sociaal-wetenschappelijke rechtvaardigheid. Hoewel rechtvaardigheid op verschillende gebieden in verschillende vormen is onderzocht (e.g. Colquitt, Colon, Wesson, Porter, & Ng, 2001) is deze invalshoek met informatieve rechtvaardigheid nog onbekend.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn een verrijking van de bestaande literatuur op het gebied van rechtvaardigheid. Informatieve gerechtigheid heeft namelijk nog relatief weinig aandacht gekregen. Dit heeft te maken omdat deze vorm van gerechtigheid vroeger samen met interpersoonlijke rechtvaardigheid werd ondergebracht onder de noemer interactionele rechtvaardigheid (Bies & Moag, 1986). Greenberg (1993) maakte als eerste de splitsing binnen interactionele rechtvaardigheid, en sindsdien verzamelt het empirische bewijs zich dat deze tweedeling juist was (e.g. Colquitt, 2001). Het huidige onderzoek onderstreept deze

tweedeling door aan te tonen dat informatieve rechtvaardigheid los van interpersoonlijke rechtvaardigheid tot resultaat kan leiden.

Onderzoek naar wachttijdbeleving in combinatie met informatieverstrekking heeft zich tot dusver met name gericht op de vraag of het geven van informatie invloed op de wachttijdbeleving had. In meerdere onderzoeken bleek informatieverstrekking positief te werken (e.g. Katz et al., 1991; Hui et al., 2006). Door deze bevindingen was de vraag niet langer óf informatie invloed had, maar wanneer deze invloed er was en hoe deze invloed eruit zag.

Informatieve rechtvaardigheid is het antwoord die deze studie geeft op de vraag wanneer bepaalde informatie wel effect heeft en andere niet. Uit dit onderzoek blijkt dat naarmate een wachttijdboodschap meer voldoet aan de principes van informatieve gerechtigheid, de wachttijdbeleving positiever wordt. Voorbeelden van deze principes zijn een juiste timing en oprechte informatie.

De werking van informatieve gerechtigheid, de ‘hoe-vraag’, ligt, zoals in dit onderzoek wordt aangetoond, in het versterken van het gevoel van controle over de situatie. Hui en Tse (1996) vonden in hun onderzoek al dat het geven van informatie het gevoel van persoonlijke controle die de proefpersoon voelde over de situatie versterkte. De huidige studie heeft deze rol van persoonlijke controle nader onderzocht. Persoonlijke controle is namelijk een verzamelnaam van drie verschillende vormen van controle, te weten gedragscontrole, keuze controle, en cognitieve controle (Averill, 1973). Deze drie subvormen zijn elk op hun eigen manier een voorspeller van persoonlijke controle. Dit maakte het aannemelijk dat één van deze subvormen van speciaal belang zou zijn in het overdragen van de effecten van de informatie op persoonlijke controle en de beoordeling van de wachttijd.

Hoewel cognitieve controle de minst onderzochte subvorm van persoonlijke controle is (Faranda, 2001), kwam deze in de literatuur toch naar voren in als de meest waarschijnlijke mediator van de rechtvaardigheidseffecten. Deze veronderstelling werd in dit onderzoek bevestigd. De medierende rol van cognitieve controle kan worden verklaard via één van de methoden om deze te versterken, te weten ‘appraisal’ (Averill, 1973). De andere methode, ‘information gain’, is niet aan de orde geweest aangezien de proefpersonen in beide gevallen nieuwe informatie kregen. ‘Appraisal’ houdt daarentegen in dat door nieuwe informatie de situatie opnieuw gewaardeerd wordt. Deze herwaardering kan onder andere beïnvloedt worden door de nieuwe informatie. Het lijkt erop dat deze beïnvloeding ook in dit onderzoek heeft plaatsgevonden. Proefpersonen die nieuwe informatie kregen welke informatief rechtvaardig was, herwaardeerden de situatie blijkbaar dichter bij hun eigen wensen en

verlangens, aangezien hun gevoel van controle over de situatie achteraf hoger was dan in de onrechtvaardige groep. Informatief onrechtvaardige informatie beïnvloedde de herwaardering kennelijk negatief, want er ontstond in deze conditie een lager gevoel van cognitieve controle. De informatief rechtvaardige boodschap lijkt dus beter in te passen in het cognitieve plan van iemand, dan de onrechtvaardige. Dit vertaalt zich in een verhoogd gevoel van cognitieve controle.

De herwaardering van de situatie lijkt, naast cognitieve controle, nog een tweede rol te spelen, namelijk bij de rechtvaardigheidsbeoordeling. Tyler en Huo (2002) geven als verklaring voor de effecten van gerechtigheid dat deze niet oppervlakkig tot stand komen, maar meer door een diepere verwerking. Deze diepere verwerking betekent volgens hen een herevaluatie van de bestaande situatie. Een conceptualisering van het herwaarderingsproces dat in werking wordt gesteld na het ontvangen van informatie met betrekking tot de rechtvaardigheidsbeoordeling is de Fairness Theorie van Folger en Cropanzano (2001).

De Fairness Theorie gaat ervan uit dat het geven van schuld of verantwoordelijkheid onlosmakelijk verbonden is met de reactie op een beslissing. De theorie stelt dat een individu automatisch de werkelijke situatie vergelijkt met een andere situatie die had kunnen zijn. Deze bedachte situaties worden ‘counterfactuals’ genoemd, omdat ze letterlijk tegenovergesteld zijn aan de feiten. In totaal zijn er drie van deze ‘counterfactuals’, de ‘could’-, de ‘should’-, en de ‘would counterfactual’. Bij de eerste twee varianten vergelijkt het individu de bestaande situatie met wat de beslissingmaker had kunnen doen (‘could’) of wat de beslissingmaker had moeten doen vanuit een ethisch perspectief (‘should’). Bij de ‘would counterfactual’ wordt de staat van hoe iemand zich voelt vergeleken met andere, misschien meer positieve, staten. Wanneer de werkelijke situatie het dichtst bij de gewenste situatie ligt, is de mate van het gevoel van gerechtigheid het grootst, en vice versa. De verschillende ‘counterfactuals’ zijn reciproque met elkaar verbonden. Dit houdt in dat ze in iedere volgorde kunnen optreden, maar ook dat ze alle drie geactiveerd moeten worden vooraleer er onrechtvaardigheid gevoeld wordt. Een voorbeeld hiervan is dat iemand wel kan vinden dat de beslissingmaker ethisch anders had moeten handelen (‘should counterfactual’), maar tegelijk ook inziet dat de beslissingmaker daartoe geen keuze had (‘could counterfactual’). In dit geval treedt er geen gevoel van onrechtvaardigheid op.

Hoewel dit onderzoek niet concreet empirisch bewijs levert voor de Fairness Theorie, zijn de resultaten wel terug te koppelen en te verklaren met behulp van deze theorie. Verklaringen, of informatie, hebben namelijk het potentieel om de ‘could’ en ‘should counterfactuals’ uit te schakelen (Shaw, Wild & Colquitt, 2003). Een informatief

rechtvaardige boodschap lijkt in te spelen op de 'could counterfactual'. De andere twee 'counterfactuals' lijken in mindere mate te worden beïnvloedt door de boodschap, aangezien het ethische perspectief van de 'should counterfactual' iets te zwaar lijkt voor een situatie als deze, en het aannemelijk is dat de meer intern gevoelsmatige 'would counterfactual' buiten het bereik van de korte wachttijdboodschap ligt. De 'could counterfactual' daarentegen is de vergelijking met wat de handelende persoon had kunnen doen om de situatie te voorkomen. Dit lijkt beïnvloedbaar door het geven van nieuwe informatie. In het geval van dit experiment had de handelende persoon, de proefleider, bijvoorbeeld kunnen controleren op een misdruk. Door de informatief rechtvaardige behandeling kan de wachtende echter overtuigd raken dat de proefleider er alles aan gedaan heeft om dit te voorkomen. En nu de situatie eenmaal is zoals deze is, kon er niets anders meer gedaan worden dan een nieuwe versie te halen. Deze overtuiging kan bijvoorbeeld komen omdat de wachtende de proefleider oprecht vindt, of het argument redelijk acht. In ieder geval wordt de 'could' counterfactual afgezwakt of zelfs gedeactiveerd door de boodschap, waardoor de situatie als rechtvaardiger beoordeeld wordt. In het geval van een onrechtvaardige boodschap weet de nieuwe informatie de 'could counterfactual' niet af te zwakken, waardoor er wel onrechtvaardigheid wordt gepercipieerd.

De herwaardering of 'appraisal' lijkt dus een cruciale rol te spelen in zowel de vorming van cognitieve controle, alsmede bij de beoordeling van de rechtvaardigheid van de situatie. Dit verklaart temeer dat deze twee concepten in dit onderzoek nauw met elkaar verbonden zijn qua effect sortering.

Als er verder wordt ingegaan op het model heeft een persoon door de herwaardering van de situatie na een informatief rechtvaardige boodschap uiteindelijk via cognitieve controle, een verhoogd gevoel van persoonlijke controle over de situatie. Net als in voorgaande studies (e.g. Hui & Bateson, 1991; Hui & Toffoli, 2002) blijkt uit de huidige studie dat deze persoonlijke controle een sterke invloed heeft op de beoordeling van de wachttijdbeleving. Dit effect kan uitgelegd worden doordat een hogere mate van persoonlijke controle tot een hoger zelfvertrouwen leidt met betrekking tot het uit te voeren gedrag. Dit vertrouwen in het kunnen vertonen van eigen gedrag is self-efficacy (Luszczynska & Swarcher, 2005), welke een belangrijke voorspeller is van tevredenheid in een serviceomgeving (McKee et al., 2006).

Een hogere mate van persoonlijke controle heeft ook een positief effect op de wachttijdacceptatie. Deze acceptatie is echter niet zozeer te verklaren door een hogere mate van self-efficacy. Acceptatie of instemming met de wachttijd wordt in ander onderzoek vaker verklaard als een directe uitkomst van de rechtvaardigheidsbeoordeling (e.g. Greenberg, 1994;

Wenzel, 2006). Dit onderzoek bevestigt deze aanname ten dele, aangezien een positievere beoordeling van de rechtvaardigheid ook tot een hogere acceptatie leidt. Er moet hier echter wel een toevoeging aan worden gedaan. In dit onderzoek is namelijk aangetoond dat de effecten van de rechtvaardigheidsbeoordeling met betrekking tot de wachttijdacceptatie worden gemedieërd door cognitieve en persoonlijke controle. Hieruit kan worden afgeleid dat acceptatie van de wachttijd geen directe uitkomst van de rechtvaardigheidsbeoordeling is, maar eerder een gevolg van het toegenomen gevoel van controle.

Het klinkt aannemelijk dat een hogere acceptatie van de wachttijd ook direct de algemene beoordeling beïnvloedt. In dit onderzoek blijkt echter dat dit niet het geval is. De acceptatie beïnvloedt de beoordeling van de wachttijdbeleving, en heeft via deze beleving een indirecte invloed op de algemene beoordeling. Hieruit kan worden geconcludeerd dat wachttijdacceptatie een facet van de beoordeling van de wachttijdbeleving is en niet een aparte voorspeller van de eindevaluatie.

De laatste stap uit het model bevestigt dat een betere beoordeling van de wachttijd leidt tot een positievere beoordeling van het geheel. In de huidige literatuur houdt een experiment bij de beoordeling van de wachttijd meestal op of geldt de beoordeling van de wachttijd als eindevaluatie. Dit onderzoek bood echter de mogelijkheid om nog een stap verder te gaan en een algemene evaluatie te houden, aangezien het experiment uit meer facetten bestond dan de wachttijdmanipulatie alleen.

Al met al zijn de gegevens van dit onderzoek goed in te passen in de bestaande literatuur, ondanks dat dit nog een vrij onbekend terrein is. Wat betreft de praktische implicaties kan gesteld worden dat deze zeer ruim kunnen zijn. Dit onderzoek heeft zich specifiek gericht op wachttijd en heeft als proefpersonen alleen studenten gebruikt. Daarom is het gevaarlijk te algemene generalisaties te doen. Toch mag er voorzichtig gesteld worden dat wachttijdboodschappen op basis van de richtlijnen voor informatieve rechtvaardigheid tot een beter resultaat leiden. Dit zou in zeer verschillende contexten kunnen gebeuren, variërend van in een wachtkamer in het ziekenhuis tot het inladen van een filmpje op het internet. De richtlijnen zijn makkelijk toe te passen. Kern is dat de boodschap oprecht, open, redelijk, juist getimed, en gericht is op wat de wachtende wil horen. Als voorbeeld kan hierbij de wachtkamer bij de dokter genomen worden. Hier zou bij binnenkomst van de patiënt gelijk gezegd kunnen worden dat de dokter nog bezig met een spoedgeval en hierdoor enigszins uitloopt. Vervolgens zou de binnenkomende patiënt vriendelijk verzocht kunnen worden in de wachtkamer plaats te nemen, onder de toezegging dat de dokter zijn of haar best doet om zo spoedig mogelijk weer verder te kunnen met het spreekuur. Een dergelijke behandeling klinkt

heel anders dan dat de binnenkomende patiënt zelf na al een half uur gewacht te hebben, gaat vragen waar de dokter blijft en als antwoord ‘de dokter komt zo bij u’ krijgt. Wanneer een boodschap dus wordt ingericht naar de principes van informatieve gerechtigheid lijkt het aannemelijk dat de wachtende de wachttijd eerder zal accepteren, vooral wanneer een goede reden voor de wachttijd te berde wordt gebracht. Nader onderzoek zou de brede toepasbaarheid van dit onderzoek empirisch kunnen onderbouwen. Tot die tijd blijft dit een gegronde verwachting.

5.3 Beperkingen van het onderzoek en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Eén van de beperkingen van dit onderzoek is dat er alleen studenten zijn gebruikt als proefpersonen. Dit zou de resultaten kunnen beïnvloeden. Behalve dat het een zeer eenduidige groep is, speelt ervaring hierbij ook een rol. Studenten hebben als geen ander ervaring met het meedoen aan dergelijke onderzoeken. Deze ervaring bedreigt het onderzoek op twee manieren. Ten eerste omdat iemand die vaker meedoet minder gevoelig kan zijn voor een ‘foutje’ van de proefleider. Foutjes zijn in onderzoek door studenten niet ongevoel, simpelweg omdat het bijvoorbeeld de eerste keer is dat ze een dergelijk onderzoek houden. Een niet opstartende computer, onvolledige vragenlijsten, of uitlopend onderzoek komen vaker voor. Beoordelingen kunnen hierdoor minder hard zijn dan in een andere populatie het geval zou zijn. Ten tweede kan een ‘geoefende’ proefpersoon raden dat de wachttijd iets met het onderzoek te maken heeft. Bij de debriefing van dit onderzoek bleek echter dat slechts één persoon het doel van het onderzoek wist te doorgronden. Toch kunnen ook vermoedens de antwoorden gestuurd hebben.

Een ander punt van kritiek is dat de derde vragenlijst (de ‘evaluatie’ van de Universiteit Twente) soms niet volledig was ingevuld. Hier was echter geen controle op te houden. Als de proefleider erop zou toezien dat de vragenlijst volledig ingevuld werd, dan werd de kans op sociaal wenselijke antwoorden te groot. Toch is door deze onvolledige invulling een interessant aspect verloren gegaan, te weten de attributie. De schuldvraag zou zeer interessant geweest zijn, met name omdat deze vraag een grote rol speelt in de Fairness Theorie van Folger en Cropanzano (2001) en omdat het een mogelijke tweede mediator is tussen cognitieve controle en wachttijdbeleving. Het zou interessant zijn om te kijken welke attributies gemaakt zouden worden in de context van dit onderzoek. Nadere studies zouden attributie zeker moeten meenemen in het onderzoek.

In dit onderzoek is geen ruimte gemaakt voor de rol die emotie kan hebben. Uit onderzoek blijkt echter dat emotie een rol speelt in een vertraagde serviceomgeving. Pruyn en

Smidts (1998) gebruiken emotie zelfs in hun definitie van wachttijdbeleving. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat gemoedstoestand of emotionele gesteldheid voorafgaand aan de serviceverlening de beoordeling van de wachttijd en de service kan beïnvloeden (e.g. Chebat, Filiatrault, G  linas-Chebat, & Vaninsky, 1995; Hornik, 1992). Ook emoties die tijdens de wachttijd of na het wachten ontstaan, kunnen de beoordeling beïnvloeden (e.g. Phillips & Baumgartner, 2002). Emotie wordt in ander onderzoek ook gekoppeld aan gerechtigheid, waarbij bijvoorbeeld is aangetoond een rechtvaardige behandeling geluk oproept (Krehbiel & Cropanzano, 2000). Over hoe de rol van emotie er precies uit ziet is nog geen consistentie gevonden en varieert van een medie  rende rol tot een modererende vorm tussen consumptie en tevredenheid. Vervolgonderzoek zou hier een nieuw licht op kunnen werpen. Ook zou vervolgonderzoek kunnen onderzoeken of emotie de mogelijke tweede mediator tussen cognitieve controle en de beoordeling van de wachttijdbeleving is.

Een ander punt waar nieuwe studies meer inzicht kunnen leveren is onderzoek naar de rol van persoonlijkheid. Onderzoek naar de effecten naar rechtvaardigheid blijken soms wisselende resultaten te geven (e.g. Krehbiel & Cropanzano, 2000). Een verklaring hiervoor is gezocht in de rol van affectieve persoonlijkheidseigenschappen (Van den Bos, Maas, Waldring, & Semin, 2003). Volgens Van den Bos et al. heeft deze rol van de eigenschappen tot nu toe te weinig aandacht gekregen in de rechtvaardigheidscontext, terwijl ze verklarend kunnen werken op de wisselende resultaten. Van den Bos et al. vonden in hun onderzoek dat affect intensiteit een modererende werking had op de effecten van distributieve en procedurele rechtvaardigheid. Meer onderzoek op dit gebied zou meer inzicht leveren in de rol van persoonlijkheid.

Het zou ook zeer interessant zijn om in vervolgonderzoek het gevoel van controle, zowel persoonlijke als cognitieve, te koppelen aan andere vormen van rechtvaardigheid. Dit onderzoek toont duidelijk aan dat deze concepten met elkaar samenhangen. Het zou zeer goed kunnen zijn dat de effecten van andere vormen van rechtvaardigheid ook kunnen worden verklaard met behulp van het gevoel van controle over de situatie.

Tot slot zou de lengte van de wachttijdvoorspelling in vervolgonderzoek kunnen worden opgenomen. Het lijkt aannemelijk dat er verschillende resultaten in tevredenheid worden behaald wanneer de voorspelling van de wachttijd te kort of juist te lang is, in plaats van correct. In de praktijk lijken een dergelijke foutieve inschatting vaak voor te komen, maar op theoretisch vlak is er een gebrek aan inzicht om het effect van een onjuiste voorspelling in te schatten.

Referenties

- Antonides, G., Verhoef, P.C., & Van Aalst, M. (2002). Consumer perception and evaluation of waiting time: a field experiment. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 193-202.
- Averill, J.R. (1973). Personal control over aversive stimuli and its relationship to stress. *Psychological Bulletin*, 80 (4), 286-303.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bies, R.J. & Moag, J.F. (1986). Interactional justice: communication criteria of fairness. In: Lewicki, R.J., Sheppard, B.H., & Bazerman, M.H. (Eds.) (1986). *Research on Negotiations in Organizations volume 1* (pp. 43-55). Greenwich: JAI Press.
- Bos, K. van den, Maas, M., Waldring, I.E., & Semin, G.R. (2003). Toward understanding the psychology of reactions to perceived fairness: The role of affect intensity. *Social Justice Research*, 16(2), 151-168.
- Chebat, J.C., Filiatrault, P., G  linas-Chebat, C., & Vaninsky, A. (1995). Impact of waiting attribution and consumer's mood on perceived quality. *Journal of Business Research*, 34, 191-196.
- Colquitt, J.A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386-400.
- Colquitt, J.A., Colon, D.E., Wesson, M.J., Porter, C.L.O.H., & Ng, K.Y. (2001). Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425-445.
- Faranda, W.T. (2001). A scale to measure the cognitive control form of perceived control: Construction and preliminary assessment. *Psychology & Marketing*, 18(12), 1259-1281.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (2001). Fairness theory: Justice as accountability. In: Greenberg, J. & Cropanzano, R. (Eds.) (2001). *Advances in Organizational Justice* (pp. 1-55). Palo Alto: Stanford Press.
- Glass, D.C. & Singer, J.E. (1972). *Urban stress: Experiments on noise and social stressors*. New York, NY: Academic Press

- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness: interpersonal and informational classes of organizational justice. In: Cropanzano, E. (Ed.) (1993). *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 79-103). Hillsdale: Erlbaum.
- Greenberg, J. (1994). Using socially fair treatment to promote acceptance of a work-site smoking ban. *Journal of Applied Psychology*, 79, 288-297.
- Hornik, J. (1992). Time estimation and orientation mediated by transient mood. *Journal of Socio-Economics*, 21(3), 209-227.
- Hui, M.K. & Bateson, J.E.G. (1991). Perceived control and the effects of crowding and consumer choice on the service experience. *Journal of Consumer Research*, 18, 174-184.
- Hui, M.K. & Toffoli, R. (2002). Perceived control and consumer attribution for the service encounter. *Journal of Applied Social Psychology*, 32(9), 1825-1844.
- Hui, M.K., & Tse, D.K. (1996). What to tell consumers in waits of different lengths: an integrative model of service evaluation. *Journal of Marketing*, 60(2), 81-90.
- Hui, M.K., Tse, A.C., & Zhou, L. (2006). Interaction between two types of information on reactions to delays. *Marketing Letters*, 17(2), 151-162.
- Hui, M.K., & Zhou, L. (1996). How does waiting duration information influence customers' reactions to waiting for services? *Journal of Applied Social Research*, 26(19), 1702-1717.
- Katz, L., Larson, B.M., & Larson, C.L. (1991). Prescription for the waiting-in-line blues: entertain, enlighten, and engage. *Sloan Management Review*, 32 (4), 44-53.
- Krehbiel, P.J. & Cropanzano, R. (2000). Procedural justice, outcome favorability, and emotion. *Social Justice Research*, 5, 602-619.
- Luszczynska, A., & Swarcher, R. (2005). Social cognitive theory. In: Conner, M., & Norman, P. (2005). *Predicting Health Behaviour* (pp. 127-169). Glasgow: Bell & Bain Ltd.
- McKee, D., Simmers, C.S., & Licata, J. (2006). Customer self-efficacy and response to service. *Journal of Service Research*, 8, 207-220
- Mehrabian, A. & Russell, J.A. (1974). *An approach to environmental psychology*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Mikula, G., Scherer, K.R., & Athenstaedt, U. (1998). The role of injustice in the elicitation of differential emotional reactions. *Personality and Social Psychology bulletin*, 24, 769-783.
- Muller, D., Judd, C.M., & Yzerbyt, V.Y. (2005). When moderation is mediated en mediation

- is moderated. *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(6), 852-863.
- Phillips, D.M. & Baumgartner, H. (2002). The role of consumption emotions in satisfaction response. *Journal of Consumer Psychology*, 12(3), 243-252.
- Pruyn, A., & Smidts, A. (1998). Effects of waiting on the satisfaction with the service: beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15(4), 321-334.
- Rompay, T.J.L. van, Galetzka, M., Pruyn, A.T.H., & Moreno Garcia, J. (in press). *Human and spatial dimensions of retail density: Revisiting the role of perceived control*. Manuscript ingezonden voor publicatie.
- Rubb, D.E. & Spencer, S. (2006). When customers lash out: the effects of customer interactional injustice on emotional labor and the mediating role of discrete emotions. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 271-278.
- Russel, J.A. & Mehrabian, A. (1976). Some behavioural effects of the physical environment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 38(2), 311-322.
- Schwarz, N. & Clore, G.L. (1988). How do I feel about it? Informative functions of affective states. In: Fiedler, K. & Forgas, J. (Eds.) (1988). *Affect, Cognition, and Social Behavior* (pp. 44-62). Toronto: Hogrefe International.
- Seligman, M.E.P. (1975). *Helplessness*. San Francisco: Freeman.
- Shapiro, D.L., Buttner, E.H., & Barry, B. (1994). Explanations: what factors enhance their perceived adequacy? *Organizational Behavior & Human Decision Processes*. 58, 346-368.
- Shaw, J.C., Wild, E., & Colquit, J.A. (2003). To justify or excuse?: A meta-analytic review of the effects of explanations. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 444-458.
- Sobel, M.E. (1982). Asymtotic intervals for indirect effects in structural equations models. In: S. Leinhardt (Ed.; 1982), *Sociological Methology* (pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass.
- Stotland, E. & Blumental, A. (1964). The reduction of anxiety as a result of the expectation of making a choice. *Canadian Journal of Psychology*, 18, 139-145.
- Tyler, T.R. & Huo, Y.J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russel Sage Foundation.
- Ward, J.C. & Barnes, J.W. (2001). Control and affect: The influence of feeling in control of the retail environment on affect, involvement, attitude, and behaviour. *Journal of Business Research*, 54(2), 139-144.

- Watson, D. & Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. *Psychological Bulletin*, 98 (2), 219-235.
- Wenzel, M. (2006). A letter from the tax office: Compliance effects of informational and interpersonal justice. *Social Justice Research*, 19(3), 345-364.
- Weis, H.M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of affective experiences at work. In: Staw, B.M. Staw & Cummings, L.L. (1996). *Research in Organizational Behavior* (volume 18, pp 1-74). Greenwich, CT: JAI Press.
- White, R.W. (1959). Motivation reconsidered: the concept of competence. *Psychological Review*, 66(5), 297-333.
- Zimbardo, P.G. (1969). The human choice: Individuation, reason, and order versus deindividuation, impulse, and class. In: Levine, D. (Ed.). (1969). *Nebraska Symposium on Motivation: 1969*. Lincoln: University of Nebraska Press.

Appendix: Gebruikte vragenlijsten

Vragenlijst informatieve gerechtigheid (Colquitt, 2001)

Tijdens een onderzoek gebeuren soms onverwachte incidenten, bijvoorbeeld een computer die een storing krijgt. Zou u, in geval dat bij u een dergelijk of ander incident zich heeft voorgedaan, de volgende onderwerpen omtrent het functioneren van de onderzoeksbegeleider willen beoordelen van 1 (slecht) tot en met 5 (uitstekend).

Manier van uitleg aangaande het incident	
Ruimte voor vragen	
Openheid in informatievoorziening	
Oprechtheid van de onderzoeksbegeleider	
De uitleg van zijn/haar handelswijze reagerend op het incident	
De redelijkheid van de argumenten voor zijn/haar handelswijze	
De timing van de informatievoorziening	
De aansluiting van de informatie met wat u graag wilde horen	

Cognitieve controle (Faranda, 2001)

1. Ik was me volledig {bewust|---|---|---|---|onbewust} van de tijd.
2. Ik voelde me {goed op de hoogte|---|---|---|---|slecht op de hoogte} van het tijdsverloop.
3. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {capabel|---|---|---|---|hulpeloos}.
4. Over het tijdsverloop voelde ik me {goed voorgelicht|---|---|---|---|onwetend}.
5. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {machtig|---|---|---|---|machteloos}.
6. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {goed ingelicht|---|---|---|---|on geïnformeerd}.
7. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {competent|---|---|---|---|zwak}.

Vragenlijst persoonlijke controle

Dominantie schaal (Mehrabian & Russel, 1974)

1. Ik voelde mij {belangrijk|---|---|---|---|onderdanig} tijdens het tijdverloop.
2. Tijdens het gemarkeerde tijdsverloop voelde ik mij {dominant|---|---|---|---|onderdanig}.
3. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {autonoom|---|---|---|---|geleid}.
4. Ik had het gevoel dat {ik de situatie onder controle had|---|---|---|---|ik gecontroleerd werd}.

5. Gedurende het gemarkeerde tijdsverloop voelde ik mij {*invloedrijk*|---|---|---|---|
|*beïnvloed*}.
6. Tijdens de aangeven periode voelde ik mij {*in controle*|---|---|---|---|*onder*
controle}.

Hulpeloosheid schaal (Glass & Singer, 1972)

1. Ik voelde me {*hulpeloos*|---|---|---|---|*zelfverzekerd*} tijdens de aangeven periode.
2. Ik voelde me {*sterk*|---|---|---|---|*zwak*} tijdens de aangeven periode.
3. Tijdens de aangegeven periode voelde ik me {*bekwaam*|---|---|---|---|*onbekwaam*}.

Wachttijdbeoordeling (item 1t/m 6: Pruyn & Smidts, 1998; item 7: Hui & Zhou, 1996)

		Ze er mee eens	Mee eens	Een beetje mee eens	Een beetje mee oneen	Mee oneen	Ze er Mee oneen
					s	s	s
1	Ik vond de periode zeer irritant	○	○	○	○	○	○
2	De verstreken periode heb ik ervaren als zeer saai	○	○	○	○	○	○
3	Ik vond de verstreken periode geestdodend	○	○	○	○	○	○
4	De aangegeven periode was gerechtigd	○	○	○	○	○	○
5	Ik ergerde mij enorm tijdens de aangegeven periode	○	○	○	○	○	○
6	De aangegeven periode was redelijk	○	○	○	○	○	○