

MASTER

Precisiescheren : de beoordeling van een complex begrip

Beerepoot, R.M.

Award date:
2001

[Link to publication](#)

Disclaimer

This document contains a student thesis (bachelor's or master's), as authored by a student at Eindhoven University of Technology. Student theses are made available in the TU/e repository upon obtaining the required degree. The grade received is not published on the document as presented in the repository. The required complexity or quality of research of student theses may vary by program, and the required minimum study period may vary in duration.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain

Precisiescheren; de beoordeling van een complex begrip

14 september 2001

Rachel Beerepoot

Technische Universiteit Eindhoven
Techniek & Maatschappij
MTI

**NIET
UITLEENBAAR**

Begeleiding:
Dr. A.L. Meijnders
Dr. M.J. de Vries
Ir. A.E. van der Werff

Samenvatting

In dit verslag wordt onderzoek naar de beoordeling van precisiescheren beschreven. Het onderzoek is gedaan ten behoeve van de ontwikkeling van scheerapparaten. Met behulp van twee onderzoeken zijn de volgende drie onderzoeksvragen behandeld:

1. Wat is de invloed van verwachtingen en controle op het verschil in oordeel over de precisie van de scheerbeurt met een scheermesje en de scheerbeurt met een scheerapparaat?
2. Wat is de invloed van ervaring op verwachtingen, controle en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt?
3. Welke producteigenschappen beïnvloeden het oordeel over de precisie van de scheerbeurt?

Het eerste onderzoek bestaat uit een experiment waarbij 113 mannen zich drie weken hebben geschoren met een scheerapparaat of scheermesje. Vooraf werd naar de verwachtingen gevraagd door middel van een vragenlijst. Achteraf volgde ook weer een vragenlijst waarin onder andere naar waarnemingen werd gevraagd. De mannen werden ingedeeld naar ervaring met een scheermethode. Er is onderscheidt gemaakt tussen drie scheermethoden, ervaring met scheermesje, ervaring met scheerapparaat met rotasysteem of ervaring met scheerapparaat met vibrasysteem. De helft van elke groep kreeg een scheermes en de andere helft een scheerapparaat met rota systeem. Met het onderzoek werd een model voor verwachtingen, controle en productervaring en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt getoetst.

Het tweede onderzoek bestond uit een interview met 10 mannen die ervaring hebben met een scheermesje. In deze interviews werd gevraagd wat onder precisiescheren verstaan werd en welke producteigenschappen zouden moeten veranderen om de precisie van de scheerbeurt te verbeteren. Het blijkt dat het oordeel over de precisie van de scheerbeurt een soort totaaloordeel is wat bij de meeste mensen gevormd wordt door het overal glad zijn. Voor een aantal mensen, die willen dat de bakkebaarden, baard en/ of snor afgekant zijn, wordt het oordeel naast de gladheid ook gevormd door het afkanten van de bakkebaarden, baard en/ of snor.

Precisiescheren is dus een complex begrip waar niet iedereen hetzelfde onder verstaat. Het is daarom beter om gladheid, bereikbaarheid van moeilijke plaatsen en afkanten apart te vragen in plaats van naar de precisie van de scheerbeurt.

De verwachte eigen en respons effectiviteit, deelcomponenten van controle, hebben een positief verband met de beoordeling van respectievelijk het gebruik m.b.t. precisie en het resultaat m.b.t. precisie. Des te hoger de verwachte eigen en respons effectiviteit des te beter het oordeel over respectievelijk het gebruik en het resultaat. Er moet echter wel aan de verwachtingen kunnen worden voldaan. Indien er niet aan kan worden voldaan ontstaat een negatieve discrepantie tussen verwachting en waarneming. En uit het onderzoek blijkt dat een negatieve discrepantie leidt tot een lagere beoordeling van het product dan een positieve of geen discrepantie.

De waargenomen eigen en respons effectiviteit blijkt ook een positief verband te hebben met de beoordeling van respectievelijk het gebruik en het resultaat.

Het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie (de bereikbaarheid) en het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie (de gladheid) zijn deelcomponenten van het oordeel over de precisie van de scheerbeurt.

Productervaring speelt een grote rol in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Alleen mannen die ervaring hebben met een scheermesje blijken de waargenomen eigen effectiviteit, de verwachte respons effectiviteit, de waargenomen respons effectiviteit, het gebruik m.b.t. precisie, het resultaat m.b.t. precisie en de precisie van de scheerbeurt van een scheermesje beter te vinden dan van een scheerapparaat met rotasysteem.

Bij mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem is er geen verschil in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt met een scheermes en een scheerapparaat met rotasysteem. Zij vinden de verwachte eigen effectiviteit, de verwachte respons effectiviteit, de waargenomen respons effectiviteit en het gebruik van het scheerapparaat zelfs beter dan die van het scheermesje.

Het scheerapparaat hoeft dus alleen verbeterd te worden voor mannen die ervaring hebben met een scheermesje. Uit het tweede onderzoek blijkt dat zij vinden dat voornamelijk het afscheren van de haren verbeterd moet worden, ook de vorm van de scheerkoppen en het aantal scheerkoppen moet veranderd worden om de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat met rotasysteem te verbeteren.

Voorwoord

In dit verslag vindt u de verslaglegging van mijn afstudeeronderzoek voor de studie Techniek & Maatschappij aan de Technische Universiteit Eindhoven. Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij Philips Domestic Appliances and Personal Care te Drachten waar de ontwikkeling en productie van scheerapparaten plaatsvindt. Het onderzoek betreft de beoordeling van scheerapparaten.

Aan de hand van twee onderzoeken worden aanbevelingen gedaan voor het gebruik van het begrip precisiescheren en het verbeteren van het scheerapparaat met betrekking tot precisiescheren.

Ik wil graag mijn begeleiders van de Technische Universiteit Eindhoven, Anneloes Meijnders en Marc de Vries, en mijn begeleidster van Philips, Annette van der Werff, bedanken voor hun begeleiding tijdens het afstuderen. Tevens wil ik alle deelnemers aan de onderzoeken bedanken en mijn ouders en Ellen die de deelnemers hebben helpen werven.

Rachel Beerepoot

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Samenvatting | 3 |
| Voorwoord | 5 |
| Inhoudsopgave | 7 |
| 1. Inleiding | 9 |
| 1.1 Het Product Creatie Proces | 9 |
| 1.2 Doelstelling | 10 |
| 1.3 Probleemstelling | 10 |
| 2. Scheersystemen | 13 |
| 2.1 Het scheermesje | 13 |
| 2.2 Scheerapparaat met vibra systeem | 13 |
| 2.3 Scheerapparaat met rota systeem | 14 |
| 3. Beoordeling van producten | 17 |
| 3.1 Productkwaliteit, productprestatie en consumententevredenheid | 17 |
| 3.2 Beoordeling | 17 |
| 3.3 Verwachtingen | 18 |
| 3.3.1 Selectieve perceptie | 18 |
| 3.3.2 Discrepantie | 19 |
| 3.3.3 Discrepantie en selectieve perceptie samen in de beoordeling van producten | 20 |
| 3.4 Controle | 21 |
| 3.4.1 Eigen effectiviteit | 21 |
| 3.4.2 Respons effectiviteit | 22 |
| 3.5 Ervaring | 22 |
| 4. Model en hypothesen | 25 |
| 5. Methode eerste onderzoek | 29 |
| 5.1 Onderzoeksontwerp | 29 |
| 5.2 Participanten | 29 |
| 5.3 Procedure | 30 |
| 5.4 Materiaal | 30 |
| 5.5 Operationalisatie | 31 |
| 5.5.1 Eigen effectiviteit | 31 |
| 5.5.2 Respons effectiviteit | 32 |
| 5.5.3 Discrepantie | 34 |
| 5.5.4 Attributie | 35 |
| 5.5.5 Het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie | 35 |
| 5.5.6 Het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie | 36 |
| 5.5.7 Precisie van de scheerbeurt | 37 |
| 6. Resultaten eerste onderzoek | 39 |
| 6.1 Hypothese 1 | 39 |
| 6.2 Hypothese 2.1 | 40 |
| 6.3 Hypothese 2.2 | 40 |
| 6.4 Hypothese 2.3 | 41 |
| 6.5 Hypothese 2.4 | 41 |
| 6.6 Hypothese 3.1 | 42 |
| 6.7 Hypothese 3.2 | 43 |
| 6.8 Hypothese 3.3 | 43 |
| 6.9 Hypothese 3.4 | 44 |

| | | |
|------------|---|------------|
| 6.10 | Het model..... | 45 |
| 6.11 | Hypothese 4 | 45 |
| 6.12 | Hypothese 5 | 46 |
| 6.13 | Hypothese 6 en 7..... | 46 |
| 7. | Methode tweede onderzoek..... | 53 |
| 7.1 | Onderzoeksontwerp..... | 53 |
| 7.2 | Participanten..... | 53 |
| 7.3 | Procedure | 53 |
| 8. | Resultaten tweede onderzoek | 55 |
| 8.1 | Precisiescheren | 55 |
| 8.2 | Producteigenschappen..... | 55 |
| 9. | Conclusie en discussie..... | 57 |
| 10. | Aanbevelingen..... | 61 |
| 10.1 | Vervolgonderzoek..... | 61 |
| 10.2 | Het scheerapparaat..... | 62 |
| 10.2.1 | QFD Matrix..... | 63 |
| | Literatuur..... | 65 |
| | Bijlagen..... | 67 |
| | Bijlage I a Vragenlijst vooraf voor het scheermes | 69 |
| | Bijlage I b Vragenlijst vooraf voor het scheerapparaat..... | 79 |
| | Bijlage II a Vragenlijst achteraf voor het scheermes | 89 |
| | Bijlage II b Vragenlijst achteraf voor het scheerapparaat..... | 111 |
| | Bijlage III Categorieën opmerkingen interview | 133 |

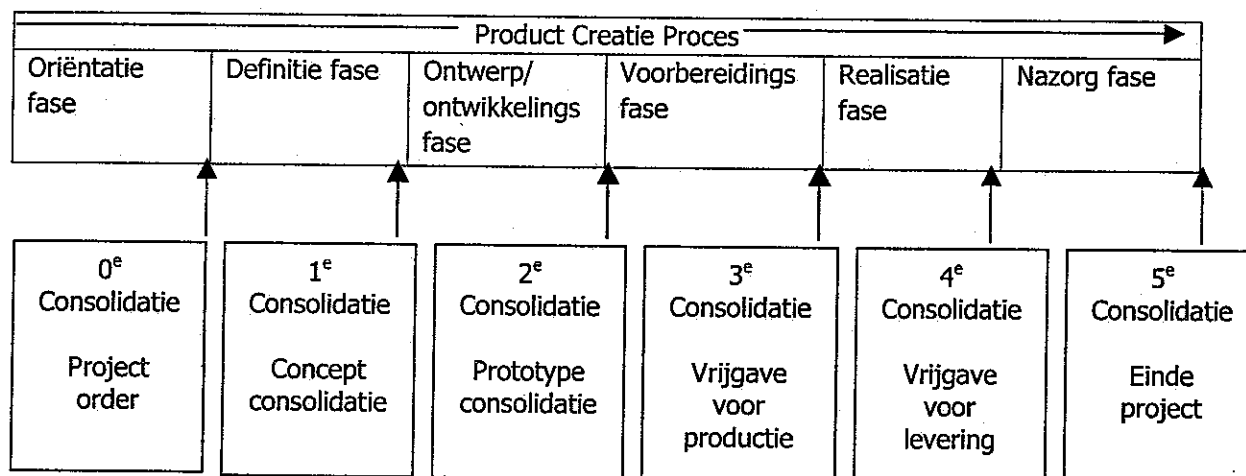
1. Inleiding

In het kader van het afstuderen is in opdracht van Philips Domestic Appliances and Personal Care (DAP) Drachten een onderzoek uitgevoerd naar de beoordeling van precisiescheren. Bij Philips DAP Drachten vindt de ontwikkeling en productie van scheerapparaten plaats. Het onderzoek heeft plaatsgevonden bij Ontwikkeling op de afdeling CTC, het Consumer Test Centre.

Het CTC behartigt tijdens de ontwikkeling van nieuwe scheerapparaten de belangen van de klant. Nieuwe scheerapparaten worden in een product creatie proces (PCP) ontwikkeld. Het onderzoek naar de beoordeling van precisiescheren zal bijdragen aan de ontwikkeling van nieuwe scheerapparaten. Daarom wordt het PCP en de plaats van het onderzoek binnen het PCP in de volgende paragraaf nader toegelicht waarna de doel- en probleemstelling volgen.

1.1 Het Product Creatie Proces

Het product creatie proces is een methode die bij Philips veel gebruikt wordt om nieuwe producten te ontwikkelen. In het PCP worden bij Philips DAP Drachten zes fasen doorlopen. Elke fase wordt afgesloten met een consolidatie. In figuur 1 zijn de zes fasen met de consolidatie momenten in een schema gezet.



Figuur 1. Het Product Creatie Proces bij Philips DAP Drachten.

In de oriëntatie fase worden de ideeën voor een nieuw scheerapparaat uitgewerkt tot een duidelijke en beknopte project order. Vervolgens wordt in de definitie fase de commerciële haalbaarheid en de technische uitvoerbaarheid van het productconcept onderzocht. In de ontwikkelingsfase wordt het uiteindelijke technisch ontwerp voor het maken van gereedschap, om het scheerapparaat te maken, vrijgegeven. Hiervoor worden werkende prototypen getest om functie, prestatie en produceerbaarheid te onderzoeken. Na vrijgave van het technisch ontwerp worden in de voorbereidingsfase het productontwerp, het gereedschap en de productie processen onderzocht, waarna vrijgave voor productie volgt. In de realisatie en nazorg fase is ten slotte het doel het garanderen van een gecontroleerd kwaliteitsniveau gebaseerd op feedback van productie en feedback van de markt door het implementeren van verbeteringsacties.

In deze fasen wordt direct gewerkt aan een nieuw scheerapparaat. Voorafgaande aan de ontwikkeling van nieuwe scheerapparaten vinden echter ook nog andere activiteiten plaats die niet direct gerelateerd zijn aan het nieuwe scheerapparaat waaraan gewerkt wordt, zoals kennisopbouw en strategiebepaling. Brombacher (2000) geeft deze activiteiten een plaats binnen het PCP en noemt ze de cyclische activiteiten omdat het steeds doorgaande activiteiten zijn. De niet-cyclische activiteiten zijn dan projecten waarin door het doorlopen van de zes fasen rechtstreeks aan een nieuw product wordt gewerkt. Op het moment dat het project wordt gestopt is de activiteit afgerond en de activiteit wordt daarom een niet-cyclische activiteit genoemd.

Een nadeel van het PCP is de geringe ruimte voor flexibiliteit. Door het strak doorlopen van de verschillende fasen en het afsluiten van elke fase is het moeilijk terug te komen op beslissingen uit een eerdere fase of al te werken aan fasen die nog moeten komen.

Momenteel is net gestart met de ontwikkeling van de nieuwe Cool Skin. Dit is een scheerapparaat waarbij met een emulsie kan worden geschoren. In de oriëntatie fase is besloten dat de Cool Skin onder andere op het punt precisiescheren moet verbeteren. Er is besloten hierop te verbeteren omdat uit een marktonderzoek (IPI, 1999) blijkt dat consumenten de Cool Skin van Philishave, die op dat moment op de markt was, minder precies vinden scheren dan het Mach3 systeem van Gillette. Bovendien is precisiescheren ook in andere projecten al eens aan de orde gekomen.

Er is echter nog weinig tot geen kennis beschikbaar over precisiescheren. Dit onderzoek zal voor een stuk kennisopbouw zorgen en kan daarom tot de cyclische activiteiten worden gerekend.

Deze informatie is al vroeg in het ontwikkelingsproces, in de oriëntatie fase, nodig. In de productontwikkeling zijn wijzigingen die laat in het proces plaatsvinden veel duurder dan wijzigingen die in een vroeg stadium van het proces plaatsvinden. Iets op papier veranderen is immers veel goedkoper dan wanneer er nieuwe prototypen moeten worden gemaakt. Het is dus van belang in de oriëntatiefase zoveel mogelijk informatie te verzamelen en duidelijke specificaties voor het scheerapparaat op te stellen. Het scheerapparaat kan dan nog worden gewijzigd zonder dat het veel geld kost.

1.2 Doelstelling

Over precisiescheren, zoals in de vorige paragraaf al gezegd, is weinig tot geen kennis beschikbaar. Binnen Philips is geen eenduidig beeld wat de consument met precisiescheren bedoeld. Bij de mensen die aan de ontwikkeling van nieuwe scheerapparaten werken is wel een beeld ontstaan van wat precisiescheren is. Dit beeld is echter niet voor iedereen gelijk. Bovendien is niet duidelijk of dit beeld overeenkomt met wat de consument onder precies geschoren zijn verstaat.

Doordat er weinig over precisiescheren bekend is, is het ook niet duidelijk waardoor het verschil in oordeel over de precisie van de scheerbeurt tussen de Cool Skin en de Mach3 wordt veroorzaakt. Het doel van het onderzoek is daarom inzicht te verkrijgen in het verschil in beoordeelde precisie van de scheerbeurt met een scheermesje en de scheerbeurt met een scheerapparaat met rotasysteem. Met behulp van het onderzoek kan dan gericht worden aangegeven op welk gebied en in welke richting de Philishave moet worden ontwikkeld om het oordeel over de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat met rotasysteem te verbeteren.

1.3 Probleemstelling

Zoals uit de doelstelling blijkt gaat het om een verschil in beoordeling van een product. Het product is in dit geval een scheerapparaat en het wordt beoordeeld op precisiescheren.

Bij bestudering van de literatuur over de beoordeling van producten en over scheren en scheerapparaten is er een aantal opvallende punten die voor de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt ook van belang kunnen zijn. Zo blijkt uit onderzoek van van Herk (1997) dat de motieven van natscheerders om nat te scheren verschillen van de motieven van droogscheerders om droog te scheren. Natscheerders vinden de vaardigheid die nodig is om te scheren belangrijk terwijl droogscheerders dit niet vinden.

De waargenomen mate waarin een persoon in staat is opzettelijk gewenste uitkomsten te produceren en ongewenste uitkomsten te voorkomen, ook wel waargenomen controle genoemd, zorgt voor een gevoel van vaardigheid (Skinner 1996). De mate van waargenomen controle in een scheerbeurt zou daarom belangrijk kunnen zijn voor de beoordeling van de scheerbeurt.

Een ander opvallend punt is dat in onderzoek naar de beoordeling van producten de rol van verwachtingen veelvuldig is onderzocht (Dougherty & Shanteau 1999; Teas 1993; Oliver 1977; Johnson et al. 1995). Uit dit onderzoek blijkt dat verwachtingen van invloed zijn op de beoordeling van producten. Over de verklaring van de invloed van verwachtingen lopen de meningen echter nogal uiteen. Omdat het bij de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt ook om de beoordeling van een product gaat kunnen ook hier verwachtingen van invloed zijn.

Tevens blijkt dat mannen die normaal met een scheermesje scheren en mannen die normaal met een scheerapparaat scheren de gladheid bereikt met hetzelfde scheerapparaat anders beoordelen (TNO, 2000) terwijl de objectieve gladheid gelijk is. Mannen die normaal met een scheermesje scheren vinden dat ze minder glad zijn na de scheerbeurt met een scheerapparaat dan mannen die normaal met een scheerapparaat scheren. Dit kan er op duiden dat de ervaring die mannen hebben met een scheersysteem van invloed is op de beoordeling van een scheerbeurt met een bepaald scheersysteem. Ook blijkt ervaring belangrijk voor het vormen van verwachtingen (Kopalle & Lehmann 1995). Uit bovenstaande zijn de volgende twee onderzoeksvragen opgesteld:

1. Wat is de invloed van verwachtingen en controle op het verschil in oordeel over de precisie van de scheerbeurt met een scheermesje en de scheerbeurt met een scheerapparaat?
2. Wat is de invloed van ervaring op verwachtingen, controle en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt?

Voor Philips is het bovendien interessant om te weten of er bepaalde producteigenschappen zijn die van invloed zijn op het oordeel over de precisie. Indien dat het geval is kunnen die producteigenschappen veranderd worden teneinde een gunstiger oordeel te verkrijgen. De derde onderzoeksvraag luidt dan:

3. Welke producteigenschappen beïnvloeden het oordeel over de precisie van de scheerbeurt?

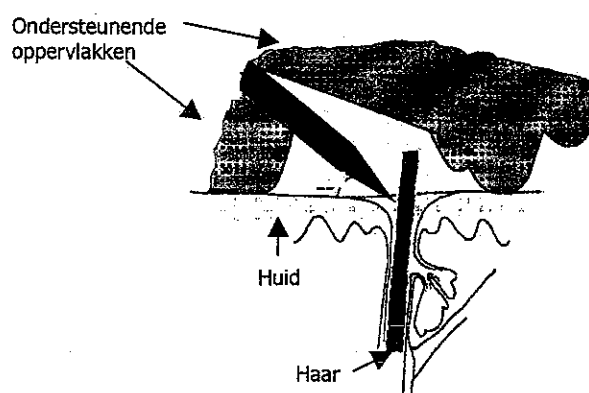
Om een antwoord te kunnen geven op bovengenoemde onderzoeksvragen zijn twee onderzoeken gedaan. Deze onderzoeken worden in dit verslag beschreven. In hoofdstuk 2 vindt u informatie over de verschillende scheersystemen. De achterliggende theorie over verwachtingen, controle en ervaring wordt in hoofdstuk 3 behandeld. In hoofdstuk 4 komen het model en de hypothesen aan bod die zijn opgesteld om een antwoord te kunnen geven op de eerste twee probleemstellingen. De methode van het onderzoek om de hypothesen te toetsen is in hoofdstuk 5 te vinden. De resultaten van dit onderzoek staan in hoofdstuk 6. In hoofdstuk 7 staat de methode van het tweede onderzoek beschreven dat voor opheldering over de producteigenschappen moet zorgen. De resultaten van dit onderzoek vindt u in hoofdstuk 8. De conclusie en aanbevelingen staan in hoofdstuk 9 en 10.

2. Scheersystemen

In dit hoofdstuk treft u informatie over de verschillende scheersystemen die er zijn. Met een scheersysteem scheren mannen de baardharen af. Er worden grofweg drie systemen onderscheiden. Het scheermesje, het scheerapparaat met rotasysteem en het scheerapparaat met vibrasysteem. De verschillende systemen zullen nu kort worden besproken.

2.1 Het scheermesje

Bij het scheren met een scheermesje wordt gebruik gemaakt van water, scheerschuim en een mesje. Het scheermesje bestaat uit twee ondersteunende oppervlakten voor de huid met daartussen het mes wat de haren afsnijdt. Het mes en de twee ondersteunende oppervlakten bevinden zich in het zelfde vlak. Dit wordt gedaan om verwondingen te voorkomen. Wanneer het mesje iets uit zou steken wordt gemakkelijker de huid gesneden. Een schematische weergave van het scheren met een scheermesje is in figuur 3 te zien.



Figuur 3. Schematische weergave van het scheren met een scheermesje

In figuur 3 is goed te zien dat het mes direct in aanraking komt met de huid, er zit geen beschermkap voor. Dit is een belangrijk verschil tussen een scheermesje en een scheerapparaat.

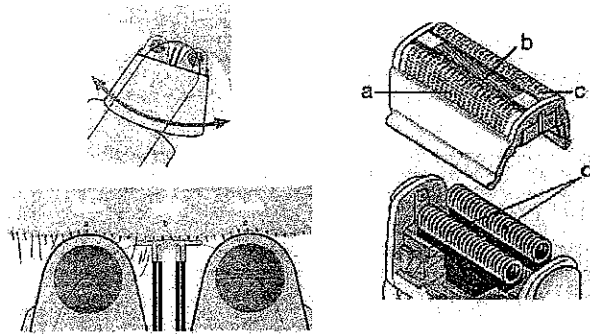
Een ander belangrijk verschil tussen het scheermesje en het scheerapparaat is dat het scheermesje geen elektromotor heeft die voor aandrijving van de mesjes zorgt. In figuur 4 zijn enkele voorbeelden van scheermesjes te zien. Daarin is te zien dat het mesje zelf via een verbindingsgedeelte wordt verbonden aan een smal handvat met ronde vormen.



Figuur 4. Scheermesjes.

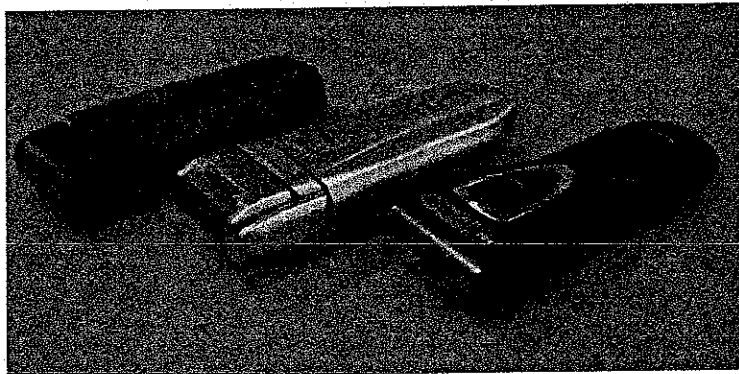
2.2 Scheerapparaat met vibra systeem

Het scheren met scheerapparaten met vibra systeem gebeurt zonder water. Het scheerapparaat met vibra systeem heeft aan de buitenkant een scheerfolie en binnen in een mes. Braun scheerapparaten zijn uitgerust met een vibra systeem. In figuur 5 is een vibra scheersysteem van Braun te zien. De twee buitenste scheerfolies (a en c) zijn voor het dicht op de huid scheren en het mes (b) is voor de langere haren. De messen die onder de buitenste folies zitten zijn te zien bij d.



Figuur 5. Schematische weergave van een Braun vibra scheerapparaat.

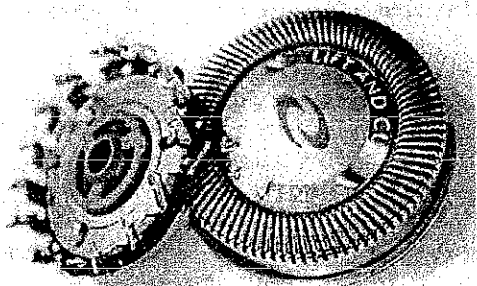
De scheermessen maken een heen en weer gaande beweging en worden aangedreven door een elektromotor. In figuur 6 zijn enkele scheerapparaten met vibra systeem te zien. Het is dan goed te zien dat de greep van het scheerapparaat in het verlengde ligt van het scheerhoofd en rechthoekig van vorm is. De greep is redelijk plat.



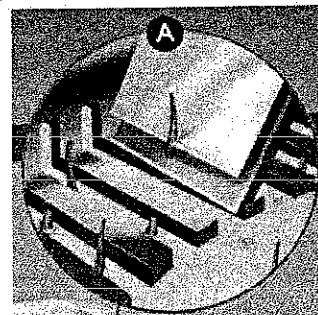
Figuur 6. Scheerapparaten met vibra systeem.

2.3 Scheerapparaat met rota systeem

Het scheerapparaat met rotasysteem is een scheerapparaat met zogenaamde scheerkoppen. Deze koppen bestaan uit een roterend snijdend deel en een stilstaande kap. In figuur 7 zijn een snijdend deel en een kap te zien. De kap is geperforeerd in het pad dat de mesjes maken. De sleuven die hierdoor zijn ontstaan vangen de haren. Het snijdende deel bevat meerdere mesjes die de haren vervolgens afsnijden. In figuur 8 wordt het afscheren van de haren met een rota systeem weergegeven. De kap heeft ook nog een andere functie. Het beschermt de huid tegen de mesjes.

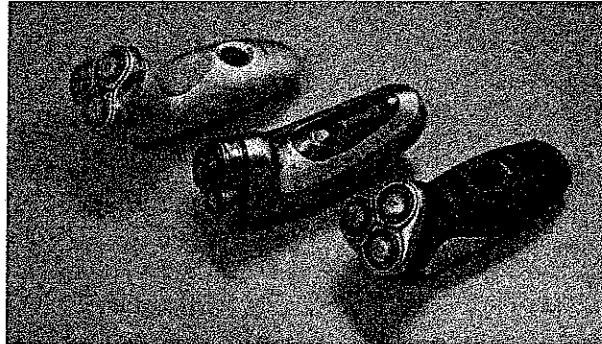


Figuur 7. Een snijdend deel en een scheerkap.



Figuur 8. Schematische weergaven van het afscheren van haren met een rota systeem.

Een scheerapparaat met rota systeem kan uit meerdere koppen bestaan, dit is goed te zien in figuur 9. De snijdende delen van de koppen worden aangedreven met een elektromotor. In figuur 9 is ook te zien dat de greep van het scheerapparaat een lichte hoek maakt met het scheerhoofd dit in tegenstelling tot het scheerapparaat met vibra systeem. Tevens is de greep van de scheerapparaten met rota systeem rond van vorm.



Figuur 9. Scheerapparaten met rota systeem

De scheerapparaten van Philips maken gebruik van een rota systeem. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen scheerapparaten die zonder emulsie scheren, bijv. de Philishave Quadra action, en scheerapparaten die met additief scheren, bijv. de Philishave Cool Skin. Bij een scheerapparaat zonder emulsie wordt zonder water geschoren. Met het scheerapparaat met emulsie kan echter met water worden geschoren. Ook zitten er op het scheerapparaat met additief één of twee knoppen die een emulsie kunnen oppompen zodat er met toevoeging van deze emulsie kan worden geschoren. De scheerapparaten in figuur 9 zijn scheerapparaten zonder additief. In figuur 10 zijn twee scheerapparaten met additief te zien. De gele knoppen zijn de knoppen waarmee de emulsie kan worden opgepompt.



Figuur 10 Philishave Cool Skin scheerapparaten.

Het onderzoek richt zich op het scheerapparaat met rota systeem met drie koppen. Dit wordt gedaan omdat Philips alleen scheerapparaten ontwikkelt met een rotasysteem en zich richt op scheerapparaten met drie koppen. Het gaat daarom om het verschil in oordeel over de precisie van de scheerbeurt met een scheermesje en de scheerbeurt met een scheerapparaat met rota systeem.

3. Beoordeling van producten

Wanneer we praten over de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt, gaat het om de beoordeling van een product. Literatuur over productbeoordelingen is daarom relevant en wordt eerst besproken. Vervolgens wordt het toegepast op het scheerapparaat. In paragraaf 3 en 4 wordt de rol van verwachtingen en controle in de beoordeling van het scheerapparaat behandeld. Tenslotte wordt de persoonlijke eigenschap, ervaring, besproken.

3.1 Productkwaliteit, productprestatie en consumenttevredenheid

De literatuur over de beoordeling van producten bestaat voornamelijk uit onderzoek naar de beoordeling van productprestaties (Mason et al. 2001; Oliver 1977), de beoordeling van productkwaliteit (Dougerty & Shanteau 1999; Kopalle & Lehmann 1995; Richardson et al. 1994; Steenkamp 1989; Teas 1993) en de consumenttevredenheid (Johnson et al. 1995). Voor zowel productprestaties, productkwaliteit als consumenttevredenheid gaat het om de beoordeling door de klant en niet om een objectieve maat. Er kan daarom ook gesproken worden van waargenomen productprestaties, waargenomen productkwaliteit en consumenttevredenheid. Wanneer verder in dit verslag gesproken wordt over productprestatie of productkwaliteit wordt hiermee de waargenomen productprestatie of waargenomen productkwaliteit bedoeld.

De begrippen productprestatie en productkwaliteit worden veel door elkaar gebruikt en er is moeilijk een onderscheid in aan te brengen. Oliver (1977) gebruikt beide begrippen door elkaar voor een totaal oordeel over het product. Mason et al. (2001) geven aan dat een prestatie zowel betrekking kan hebben op een specifiek attribuut van het product als op het totale product. Johnson et al. (1995) gaan ervan uit dat een productprestatie betrekking heeft op een specifiek attribuut van een product terwijl de kwaliteit meer een algemeen oordeel over het product is. Daarentegen stellen Richardson et al. (1994) dat ook specifieke attributen zoals bijvoorbeeld de ingrediënten op hun kwaliteit kunnen worden beoordeeld.

Het is dus moeilijk een onderscheid aan te brengen tussen de prestatie van een product en de kwaliteit van een product, een duidelijke en eenduidige indeling naar kwaliteit en prestatie is nog niet gevonden. Bijvoorbeeld wanneer een auto goed accelereert kan worden gezegd dat de kwaliteit van de acceleratie goed is maar ook kan worden gezegd dat de auto op het gebied van accelereren goed presteert. Met beide wordt hetzelfde bedoeld. In het huidige onderzoek wordt daarom ook geen onderscheid gemaakt tussen kwaliteit en prestatie.

Consumenttevredenheid is wel iets anders dan productkwaliteit en productprestatie. Bij consumenttevredenheid gaat het erom of de productkwaliteit/ productprestatie naar wens van de consument is (Johnson et al. 1995). Indien dit zo is, is de consument tevreden en indien dit niet zo is, is de consument ontevreden. In het geval van de auto is de consument tevreden als de auto accelereert zoals de consument dat wil en is de consument niet tevreden als de auto niet accelereert zoals de consument dat wil.

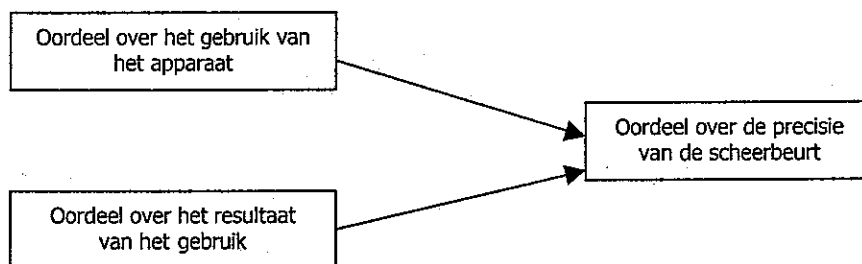
Met de begrippen productkwaliteit en productprestatie wordt bedoeld hoe goed een product wordt gevonden terwijl de consumenttevredenheid de mate is waarin productkwaliteit en/ of productprestatie voldoet aan de wensen van de consument.

3.2 Beoordeling

Uit onderzoek van Richardson et al. (1994) en Steenkamp (1989) blijkt dat de beoordeling van de productkwaliteit gebeurt aan de hand van bepaalde kenmerken. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke kenmerken. Intrinsieke kenmerken zijn kenmerken van het product zelf en extrinsieke kenmerken zijn aan het product gerelateerde kenmerken zoals bijvoorbeeld prijs en verpakking. Wat de intrinsieke kenmerken zijn die de beoordeling van de kwaliteit bepalen komt uit de onderzoeken niet naar voren. Van Raaij, Antonides, Oppedijk van Veen & Schoormans (1999) onderscheiden een aantal kenmerken, aan de hand waarvan de waargenomen kwaliteit wordt bepaald. De kwaliteit van een product omvat geschiktheid voor gebruik, duurzaamheid, veiligheid, gemak, betrouwbaarheid, lage faalfrequentie en resultaten van gebruik.

Voor het huidige onderzoek geldt dat het gaat om het oordeel over de precisie van de scheerbeurt. Voor de precisie van de scheerbeurt lijken vooral geschiktheid voor gebruik en resultaten van gebruik belangrijke componenten. Gemak kan worden gezien als een onderdeel van geschiktheid voor gebruik, het gebruik moet gemakkelijk zijn. Duurzaamheid, betrouwbaarheid en lage faalfrequentie zijn aspecten die op de langere termijn een rol gaan spelen maar niet na iedere scheerbeurt. En ook veiligheid lijkt minder van belang voor het oordeel over de precisie van de scheerbeurt. In figuur 11 zien we de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt aan de hand van het oordeel over het resultaat en het oordeel over het gebruik in schema.

Het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie van het apparaat is dan het gemak waarmee met het scheerapparaat kan worden geschoren om een precies resultaat te krijgen. Bij het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie scheren gaat het erom hoe een man na afloop van het gebruik van het scheerapparaat vindt dat hij geschoren is met betrekking tot precisie. Het oordeel over het resultaat en het oordeel over het gebruik samen bepalen dan hoe de precisie van de totale scheerbeurt wordt beoordeeld.



Figuur 11. Oordeel over de precisie van de scheerbeurt aan de hand van gebruik en resultaat.

Er is onderscheid gemaakt tussen resultaat en gebruik omdat het kan zijn dat de ene goed wordt beoordeeld en de ander slecht. Bijvoorbeeld wanneer de baardharen één voor één worden verwijderd met een pincet. Het gebruik zal dan slecht worden beoordeeld omdat het lang duurt en het pijnlijk is. Het resultaat zal echter zeer glad zijn, alle haren zijn immers verwijderd, en als goed worden beoordeeld. Het oordeel over het totaal zal dan worden gevormd door beide oordelen samen. Het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat zijn dus eigenlijk deelcomponenten van het totale oordeel.

Uit de eerste onderzoeksvraag in de inleiding blijkt dat de rol van verwachtingen en controle in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt onze bijzondere interesse wekt. Verwachtingen en controle worden daarom in de volgende twee paragrafen apart besproken.

3.3 Verwachtingen

In het onderzoek naar de beoordeling van producten wordt vaak naar de invloed van verwachtingen gekeken (Dougherty & Shanteau 1999; Teas 1993; Oliver 1977; Johnson et al. 1995). Met de verwachting over een product wordt de mate waarin een consument denkt dat het product goed zal presteren bedoeld. In dit onderzoek zijn grofweg twee theorieën te onderscheiden die de invloed van verwachtingen op de beoordeling van producten verklaren. De eerste theorie gaat ervan uit dat er selectieve perceptie optreedt en de tweede theorie gaat ervan uit dat de discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen de beoordeling beïnvloedt. In de volgende twee sub-paragrafen zullen beide theorieën uitgebreider behandeld worden.

3.3.1 Selectieve perceptie

Onder selectieve perceptie wordt verstaan dat mensen waarnemen wat ze willen zien en wat ze verwachten te zien (Plous 1990). Mensen nemen waar in de richting van hun verwachtingen. De waarneming wordt zo vervormd dat het in het plaatje van de verwachtingen past. Mensen doen dit onbewust en het geeft ze een beter gevoel, ze hoeven dan namelijk niet te erkennen dat ze fout zitten.

Selectieve perceptie treedt ook op bij de beoordeling van producten. Uit onderzoek van Dougherty en Shanteau (1999) blijkt dat hetzelfde product met verschillende kwaliteitslabels, verschillende beoordelingen voor de kwaliteit krijgt. In het onderzoek is de kwaliteit van een product met een label met 'hoge kwaliteit' daarop hoger beoordeeld dan hetzelfde product met een label met 'gemiddelde kwaliteit' daarop.

Uit onderzoek van Richardson et al. (1994) blijkt hetzelfde. In dit onderzoek wordt echter de verpakking van het product veranderd terwijl de ingrediënten hetzelfde blijven. Dezelfde ingrediënten worden met een verpakking van een A-merk, bijvoorbeeld Coca Cola, anders beoordeeld dan wanneer er de verpakking van een huismerk om zit, bijvoorbeeld Albert Heijn cola.

Deze beide onderzoeken geven ondersteuning voor het feit dat er selectieve perceptie optreedt bij de beoordeling van producten. Er wordt echter vanuit gegaan dat de verwachtingen in deze onderzoeken worden gemanipuleerd door er een label met de kwaliteit aan te hangen of door het veranderen van de verpakking. Er wordt echter niet gemeten of de verwachtingen over het product ook werkelijk veranderden bij een ander label of een andere verpakking. Er kan alleen gesteld worden dat mensen beoordeelden in de richting van hun verwachtingen, over de waarneming van mensen is niets bekend in deze onderzoeken.

3.3.2 *Discrepantie*

De discrepantie tussen verwachtingen en waargenomen werkelijkheid kan de beoordeling van producten ook beïnvloeden. Wanneer het verschil tussen de verwachtingen en de waargenomen werkelijkheid negatief is, dus wanneer de verwachtingen hoger zijn dan de waargenomen werkelijkheid, leidt dit tot een minder goede beoordeling van het product dan wanneer het verschil positief is, dus wanneer de verwachtingen lager zijn dan de waargenomen werkelijkheid. (Van Raaij et al 1999).

Toegepast op het voorbeeld van de auto eerder in dit hoofdstuk ziet het er dan als volgt uit. Stel dat de verwachting is dat de auto zeer snel accelereert. Dit blijkt echter niet het geval en hij accelereert maar langzaam. De discrepantie is dan negatief en het oordeel over de auto zal niet zo goed zijn. Deze theorie komt veel voor in de literatuur over consumenttevredenheid (Johnson, Nader & Fornell 1996; Van Raaij et al. 1999) maar wordt ook gebruikt in de literatuur over de beoordeling van productkwaliteit en productprestaties (Oliver 1977; Teas 1993; Kopalle & Lehman 1995). Uit het onderzoek van Teas blijkt echter dat de discrepantie niet veel invloed heeft op de beoordeling van de kwaliteit van een product terwijl uit het onderzoek van Oliver blijkt dat de discrepantie wel van invloed is op de beoordeling van het product.

Dat de discrepantie in het onderzoek van Teas (1993) geen invloed heeft op de beoordeling van het product kan komen doordat de discrepantie is gemeten door de verwachtingen te meten en de waarneming te meten en deze van elkaar af te trekken. Er is dus niet rechtstreeks gevraagd of er een verschil is tussen de verwachtingen en de waarnemingen. Dit is in het onderzoek van Oliver (1977) wel gedaan. Wanneer er rechtstreeks gevraagd wordt naar de discrepantie, wordt de discrepantie gemeten die mensen waarnemen en die dus ook het meest van invloed zal zijn op de beoordeling van het product.

Een ander probleem in het onderzoek naar de invloed van discrepantie op de beoordeling van producten kan zijn dat indien de waarneming gemeten wordt, dit automatisch een oordeel over het betreffende punt is. Bijvoorbeeld een consument verwacht dat een auto goed zal rijden. Vervolgens rijdt de consument een stukje in de auto. Daarna wordt gevraagd hoe goed hij vond dat de auto reed. Hier wordt dan gelijk naar de beoordeling gevraagd en niet naar een waarneming. Er kan dan geen discrepantie berekend worden want er is geen waarneming. En wanneer de verwachting van de beoordeling wordt afgetrokken en gekeken wordt wat de invloed van dit verschil op de beoordeling is wordt dezelfde meting twee keer gebruikt.

Bij onderzoek naar de invloed van discrepantie op de beoordeling van producten moet er daarom op gelet worden dat de verwachting, waarneming en discrepantie hiertussen op specifieke punten wordt gemeten en dat de beoordeling van het product over een groter totaal gaat.

De attributie van de discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen speelt ook nog een rol (van Raaij et al. 1999). Attributie zal in paragraaf 3.3.2.1 besproken worden.

3.3.2.1 Attributie

De attributie theorie is een psychologische theorie over hoe mensen causale attributies maken oftewel oorzaken zoeken van acties en uitkomsten (Plous 1990). In het geval van een discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen gaat het erom waar mensen deze discrepantie aan toewijzen. De oorzaken van acties en uitkomsten worden volgens onderzoek van Kelley (zoals geciteerd in Plous 1990) toegewezen aan de persoon, aan het product of aan de tijd. Voor de discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen bij de beoordeling van producten is van belang of de discrepantie wordt toegeschreven aan het product of aan de persoon en of de discrepantie eenmalig is of vaker zal voorkomen. Een positieve discrepantie waarbij attributie plaatsvindt naar het product leidt tot een betere beoordeling van het product dan wanneer attributie naar de persoon plaatsvindt (van Raaij et al. 1999). Bij een negatieve discrepantie leidt attributie naar het product echter tot een slechtere beoordeling dan wanneer er attributie plaatsvindt naar de persoon. En een discrepantie die eenmalig optreedt zal de beoordeling minder sterk beïnvloeden dan een discrepantie die vaker optreedt. Het voorbeeld van de auto wordt weer genomen. Er is een positieve discrepantie, de auto accelereert sneller dan verwacht. Wanneer de consument denkt dat de discrepantie het gevolg is van te lage verwachtingen over het acceleratievermogen van de auto heeft de discrepantie geen invloed op de beoordeling van auto. Hij attribueert immers naar de persoon. Echter wanneer de consument vindt dat de auto buitengewoon goed gepresteerd heeft en dat zijn verwachtingen reëel waren attribueert hij naar het product en zal hij de auto positief beoordelen.

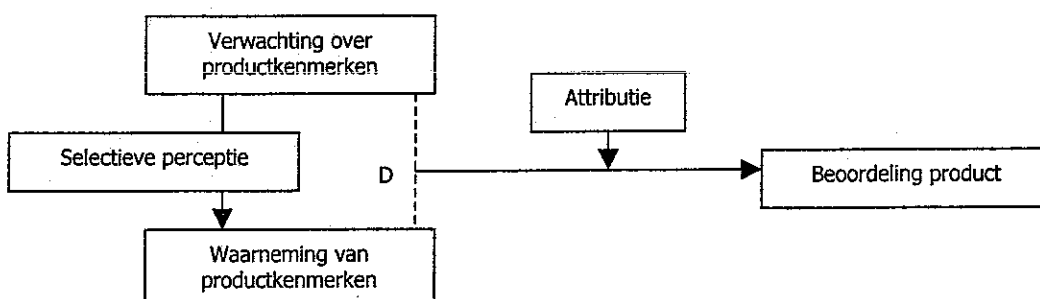
3.3.3 Discrepantie en selectieve perceptie samen in de beoordeling van producten

In de beschrijving van bovenstaande theorieën wordt er vanuit gegaan dat één van beide theorieën de verklaring geeft voor de rol van verwachtingen bij de beoordeling van producten. Er wordt niet gekeken of beide theorieën tegelijk de rol van verwachtingen zouden kunnen verklaren. Eén onderzoek is er echter bekend waarbij naar beide theorieën wordt gekeken voor de verklaring van de rol van verwachtingen bij de beoordeling van een product (Oliver 1977).

Uit dit onderzoek (Oliver 1977) blijkt dat zowel de verwachtingen rechtstreeks als de waargenomen discrepantie tussen verwachting en waarneming van invloed zijn op de beoordeling van de productprestatie. Dit lijkt zeer aannemelijk omdat ook voor beide theorieën apart ondersteuning wordt gevonden (Dougherty & Shanteau 1999; Richardson et al. 1994; Kopalle & Lehman 1995).

De rol van verwachtingen in de beoordeling van producten is dan als volgt. Mensen hebben verwachtingen over bepaalde kenmerken van het product. Vervolgens gaan zij het product gebruiken en nemen zij deze specifieke kenmerken waar, hierbij treedt selectieve perceptie op. De waarneming hoeft echter niet gelijk te zijn aan de verwachting en dan kan er sprake zijn van een waargenomen discrepantie tussen waarneming en verwachting. Bij een discrepantie treedt er attributie op naar de persoon of naar het product. Wanneer er attributie optreedt naar het product heeft de discrepantie invloed op de beoordeling van het product.

De beoordeling van het product wordt dan beïnvloed door de verwachtingen en de discrepantie tussen verwachting en waarneming zoals in figuur 12 te zien is.



Figuur 12 De rol van verwachtingen bij de beoordeling van een product

3.4 Controle

De rol van controle in de beoordeling van producten wordt besproken omdat uit onderzoek van van Herk (1997) blijkt dat natscheerders vaardigheid benodigd voor een scheerbeurt belangrijker vinden dan droogscheerders. Natscheerders scheren met een mesje omdat ze het gevoel hebben dat daar enige vaardigheid voor nodig is en bij een scheerapparaat minder.

Bij controle gaat het om de controle die de consument ervaart oftewel de waargenomen controle.

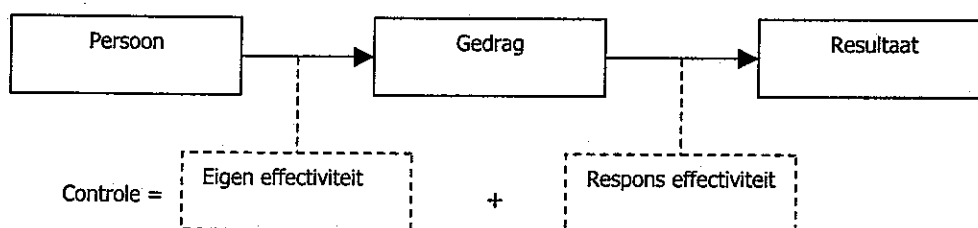
Waargenomen controle is de waargenomen mate waarin een persoon in staat is opzettelijk gewenste uitkomsten te produceren en ongewenste uitkomsten te voorkomen (Skinner 1996).

Waargenomen controle heeft een aantal mogelijke consequenties (Skinner 1996). Eén van de consequenties is een gevoel van 'vakmanschap' oftewel kunde bij waargenomen controle. De vaardigheid uit het onderzoek van van Herk (1997) kan vertaald worden naar 'vakmanschap' of kunde. Bij een mesje is de waargenomen controle dan groter dan bij een scheerapparaat.

Een andere consequentie van waargenomen controle die van belang kan zijn voor de beoordeling van producten is motivatie. Wanneer een persoon waarneemt dat hij invloed kan uitoefenen op een uitkomst zal hij gemotiveerd raken. Door de motivatie doet een persoon meer moeite en geeft hij minder snel op om de gewenste uitkomst te verkrijgen. Bijvoorbeeld wanneer een persoon het gevoel heeft dat hij met een bepaalde kwast mooier kan schilderen dan besteedt hij meer aandacht aan zijn schilderwerk en in plaats van er één keer overheen te gaan gaat deze persoon nu meerdere keren over hetzelfde stuk met zijn kwast. Hierdoor wordt de uitkomst ook beter.

De beoordeling van de precisie van de scheerbeurt is opgedeeld naar twee deelcomponenten, de beoordeling van het gebruik en de beoordeling van het resultaat. Skinner (1996) onderscheidt agents, means en ends bij controle. Agents zijn de individuen en groepen die controle uitoefenen, means zijn de wegen waarlangs controle wordt uitgeoefend en ends zijn de uitkomsten. Voor het gebruik is een relatie tussen de persoon en het gebruik, een agent-means relatie, van belang en voor het resultaat is een relatie tussen het gebruik en het resultaat, een means-end relatie, van belang.

Controle kan worden opgedeeld in een agents-means relatie en een means-end relatie. Er wordt dan gesproken van eigen effectiviteit en respons effectiviteit. In figuur 13 wordt de relatie tussen controle, eigen effectiviteit en respons effectiviteit schematisch weergegeven.



Figuur 5. Relatie tussen controle, eigen effectiviteit en respons effectiviteit.

De begrippen eigen effectiviteit en respons effectiviteit worden in de volgende paragrafen uitgebreider behandeld.

3.4.1 Eigen effectiviteit

Eigen effectiviteit is de waargenomen mate waarin een persoon het gevraagde gedrag om een uitkomst te produceren kan uitvoeren (Bandura 1977). Eigen effectiviteit, en met name de verwachte eigen effectiviteit, wordt veel toegepast in onderzoek in de preventieve gezondheidszorg (Greening & Stoppelbein 2000; Jayanti & Burns 1998). De verwachte eigen effectiviteit is in deze onderzoeken een voorspeller voor het voorkomen van gezondheidsschade. Wanneer mensen denken dat ze het gewenste gedrag om gezondheidsschade te voorkomen kunnen uitvoeren zullen ze dit ook vaak doen. In dit onderzoek gaat het echter om eigen effectiviteit en de beoordeling van het gebruik. Eigen effectiviteit is dan de waargenomen mate waarin men in staat is het product te gebruiken.

Bij een grotere waargenomen eigen effectiviteit zal een persoon langer volhouden en beter zijn best doen om het gevraagde gedrag uit te voeren (Bandura 1977). Een persoon wordt dus gemotiveerder. Een grotere waargenomen eigen effectiviteit zorgt ook voor een gevoel van kunde (Bandura 1977). Dit gevoel is groter wanneer het gevraagde gedrag als moeilijk wordt ervaren.

De eigen effectiviteit kan vergroot worden door meer informatie aan te leveren (Jayanti & Burns 1998). Dit kan worden gedaan door te laten zien hoe anderen het product gebruiken, door het product aan te prijzen, door het product te laten lijken op producten die met het product geassocieerd worden en waarvan de eigen effectiviteit hoog is of door mensen het product te laten proberen waardoor ze zelf ervaren hoe het is om het product te gebruiken (Bandura 1977).

3.4.2 Respons effectiviteit

Respons effectiviteit is de waargenomen mate waarin een bepaald gedrag zal leiden tot bepaalde uitkomsten (Bandura 1977). Respons effectiviteit wordt net als eigen effectiviteit voornamelijk toegepast in onderzoek in de preventieve gezondheidszorg (Greening & Stoppelbein 2000; Jayanti & Burns 1998). Uit dit onderzoek blijkt dat bij een grotere respons effectiviteit mensen eerder het gewenste gedrag zullen vertonen om gezondheidsschade te voorkomen.

In het huidige onderzoek, waarbij het gaat om de beoordeling van producten, is de respons effectiviteit de waargenomen mate waarin gebruik van het product zal leiden tot het gewenste resultaat.

Een grotere waargenomen respons effectiviteit zorgt ervoor dat mensen blijven volhouden (Jayanti & Burns 1998). Immers wanneer een persoon wel het gewenste gedrag kan uitvoeren maar dit zorgt niet voor het gewenste resultaat dan zal hij het gewenste gedrag niet langer uitvoeren. Andersom is dat ook zo. Wanneer het gewenste gedrag zorgt voor het gewenste resultaat dan zal de persoon het gewenste gedrag uitvoeren.

De waargenomen respons effectiviteit kan worden vergroot door middel van informatie en ervaring (Greening & Stoppelbein 2000). Wanneer mensen meer informatie hebben over bijvoorbeeld de werking van een product dan zullen ze beter zien dat het gewenste resultaat bereikt wordt door middel van het product. Bijvoorbeeld mannen krijgen informatie over het feit dat bij de Philipsave het haartje een beetje opgetild wordt om vervolgens te worden afgesneden. Hierdoor wordt de mate waarin ze vinden dat ze door met de Philipsave te scheren glad worden ook groter. Voor ervaring geldt dat mensen hoe vaker ze een product gebruiken hoe beter ze weten hoe het product werkt en wat het resultaat van het gebruik is.

3.5 Ervaring

Uit onderzoek (Richardson et al. 1994; Steenkamp 1989) blijkt dat persoonlijke kenmerken, product kenmerken en situationele kenmerken van invloed zijn op de beoordeling van producten. Bijvoorbeeld iemands leeftijd kan invloed hebben op de beoordeling van het product, maar ook de kleur van het product of een situationeel kenmerk zoals het schijnen van de zon kan van invloed zijn op de beoordeling van producten.

Situationele kenmerken kunnen moeilijk gestuurd worden door de ontwikkelaars en daarom worden de situationele kenmerken verder buiten beschouwing gelaten.

Voor productkenmerken wordt een onderscheid gemaakt tussen intrinsieke en extrinsieke kenmerken (Richardson et al. 1994; Steenkamp 1989). Zoals ook al besproken in paragraaf 3.2 zijn intrinsieke kenmerken kenmerken van het product zelf en extrinsieke kenmerken zijn aan het product gerelateerde kenmerken zoals bijvoorbeeld prijs en verpakking. In de extrinsieke kenmerken zijn we niet geïnteresseerd bij de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt omdat de afdeling ontwikkeling hier niet over gaat. Voor intrinsieke kenmerken geldt dat het voor ieder product verschillend is welke belangrijk zijn. Er is hier door Philips voor scheerapparaten nog geen onderzoek naar gedaan in verband met precisiescheren en er is daarom ook nog niets over bekend. Informatie die eventueel op dit gebied verzameld is door andere fabrikanten van scheerapparaten is meestal geheim en daarom kan er alleen gebruik worden gemaakt van informatie van Philips op dit gebied. Persoonlijke kenmerken zijn van belang voor Philips om zich te kunnen richten op een doelgroep om

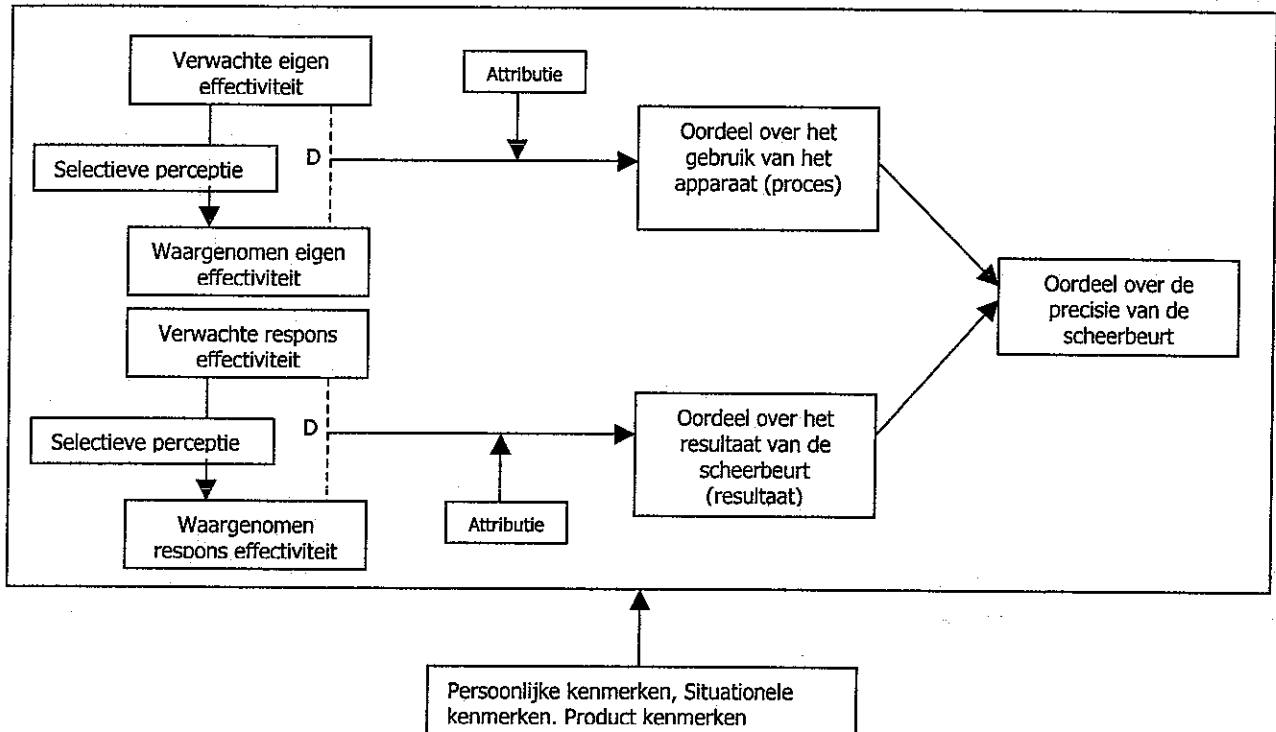
voor te ontwikkelen. Een persoonlijk kenmerk dat belangrijk blijkt bij het beoordelen van een scheerapparaat is de ervaring (van Herk 1997; TNO 2000). Met ervaring wordt bedoeld de productervaring die een man heeft. Productervaring wordt verkregen door gebruik van het product. Uit het onderzoek van van Herk (1997) blijkt dat natscheerders, mannen die zich altijd met een mesje scheren, andere aspecten in een scheerbeurt belangrijk vinden dan droogscheerders, mannen die zich altijd met een scheerapparaat scheren. Bovendien blijkt uit het onderzoek van TNO (2000) dat mannen die natscheren en mannen die droogscheren hetzelfde apparaat verschillend beoordelen op het gebied van gladheid, terwijl de objectieve gladheid gelijk is.

Uit het onderzoek van Kopalle en Lehmann (1995) blijkt dat mensen na gebruik van een product hun verwachtingen over het product aanpassen. De nieuwe verwachtingen die zijn gevormd over het product kunnen echter ook als een beoordeling van het product worden gezien. Uit het onderzoek van Mason et al. (2001) komt naar voren dat mensen die meer ervaring hebben met een product een beter beeld hebben van wat het product kan dan mensen met minder ervaring. Bijvoorbeeld er wordt iemand gevraagd wat de maximale snelheid van een bepaalde auto is. Iemand die al eens in de auto heeft gereden kan hierop waarschijnlijk een nauwkeuriger antwoord geven dan iemand die nog nooit in de auto heeft gereden. De product ervaring die iemand heeft blijkt dus van invloed op de verwachtingen over een product.

Uit de paragrafen over eigen effectiviteit en respons effectiviteit blijkt dat ook daar productervaring belangrijk is. De eigen effectiviteit wordt immers vergroot door mensen het product te laten uitproberen. En ook voor respons effectiviteit geldt dat door ervaring met een product de respons effectiviteit wordt vergroot. Mensen weten beter hoe een product werkt en wat het resultaat is na gebruik wanneer ze het zelf al vaker hebben gebruikt.

4. Model en hypothesen

Vanuit de theorie, besproken in hoofdstuk drie, is een model opgesteld voor de beoordeling van de precisie van een scheerbeurt. Tevens zijn de hypothesen die uit het model volgen opgesteld om een antwoord te kunnen geven op de probleemstellingen zoals die gegeven zijn in hoofdstuk één. In het conceptueel model, zoals weergegeven in figuur 14, wordt de samenhang tussen verwachtingen, eigen en respons effectiviteit, het oordeel over het gebruik, het oordeel over het resultaat en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt, zoals die vanuit de theorie is opgesteld, weergegeven.



Figuur 14. Het conceptueel model voor verwachtingen, controle en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt.

In het model in figuur 14 wordt ervan uitgegaan dat het oordeel over de precisie van de scheerbeurt bestaat uit twee deelcomponenten. Deze twee deelcomponenten zijn het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat. Het oordeel over de precisie van de scheerbeurt wordt dus gevormd door het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat. Hoe beter beide worden beoordeeld hoe positiever het oordeel over de precisie van de scheerbeurt is. Wanneer we het voorbeeld uit paragraaf 3.2 er bij pakken zal het oordeel over de precisie positiever zijn als in plaats van met een pincet, met een scheerapparaat heel glad wordt geschoren. Een scheerapparaat zal immers in het gebruik beter worden beoordeeld, dan wanneer de haren met een pincet worden verwijderd. En het resultaat, heel glad, is van beide gelijk.

Hypothese 1

Er is een positieve relatie tussen enerzijds het oordeel over de precisie van het resultaat en het oordeel over de precisie van het gebruik van het apparaat en anderzijds het oordeel over de precisie van de scheerbeurt.

De hypothesen 2.1 tot en met 2.4 betreffen de gebruikskant van het model en de hypothesen 3.1 tot en met 3.4 betreffen de resultaatkant van het model.

Aan de gebruikskant zijn we geïnteresseerd in de invloed van eigen effectiviteit op de beoordeling van het gebruik. De eigen effectiviteit is dan het kenmerk waarover verwachtingen worden gevormd. Uit paragraaf 3.4.1 blijkt dat een grotere waargenomen eigen effectiviteit voor motivatie en een gevoel van kunde zorgt (Bandura 1977). Doordat iemand gemotiveerder raakt gaat hij ook beter zijn best doen, bovendien krijgt hij ook het gevoel dat hij iets kan en dat geeft een goed gevoel. Doordat iemand beter zijn best gaat doen zal het gebruik ook gemakkelijker gaan en mensen met een goed gevoel oordelen positiever (Gorn zoals geciteerd in van Raaij et al. 1999). Hierdoor zal de beoordeling van het gebruik positiever worden. Hypothese 2.1 luidt dan:

Hypothese 2.1

Er is een positieve samenhang tussen de waargenomen eigen effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het gebruik van het scheerapparaat.

Uit het model blijkt dat de verwachte eigen effectiviteit via selectieve perceptie invloed heeft op de waargenomen eigen effectiviteit. Bij selectieve perceptie wordt waargenomen in de richting van verwachtingen (Plous 1990). Bij een grotere verwachte eigen effectiviteit is er dus ook een grotere waargenomen eigen effectiviteit en bij geldigheid van hypothese 2.1 ook een positievere beoordeling van de precisie van het gebruik van het apparaat.

Hypothese 2.2

Als de verwachte eigen effectiviteit hoger is bij een scheerapparaat dan zal het oordeel over de precisie van het gebruik van het scheerapparaat positiever zijn.

In het model in figuur 14 wordt er vanuit gegaan dat selectieve perceptie en de discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen samen de invloed van verwachtingen op de beoordeling van het scheerapparaat kunnen verklaren. De hypothesen over de discrepantie tussen verwachting en waarneming en attributie worden daarom nu behandeld. Uit paragraaf 3.3.2.1 komt naar voren dat wanneer naar de persoon wordt geattribueerd de discrepantie geen invloed heeft op de beoordeling van het product. De oorzaak van het verschil tussen verwachting en waarneming, of dit nu negatief is of positief, wordt immers bij de persoon zelf gezocht. Het product kan er niks aan doen.

Hypothese 2.3

Als er attributie naar de persoon plaatsvindt heeft de discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit geen invloed op de beoordeling van het gebruik en als er attributie naar het product plaatsvindt wel.

Bij attributie naar het product, staat in hypothese 2.3, heeft de discrepantie wel invloed op de beoordeling. Wanneer de verwachtingen hoger zijn dan de waarneming, dus wanneer men denkt dat men in staat is het product heel goed te gebruiken en dit blijkt niet het geval bij werkelijk gebruik, dan is er een negatieve discrepantie. Een negatieve discrepantie leidt tot een negatieve beoordeling van het product (van Raaij et al. 1999). Een positieve discrepantie, de verwachtingen zijn lager dan de waarneming, leidt tot een positieve beoordeling.

Hypothese 2.4

Bij attributie naar het product leidt een negatieve discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit tot een negatievere beoordeling van de precisie van het gebruik dan wanneer er een positieve of geen discrepantie is.

Nu volgen de hypothesen met betrekking tot de resultaatkant van het model. Zoals uit het conceptueel model in figuur 14 blijkt, is voor de beoordeling van het resultaat de respons effectiviteit van belang. Hier is de respons effectiviteit het kenmerk waarover verwachtingen worden gevormd. Een grotere waargenomen respons effectiviteit leidt tot volhouden (Jayanti & Burns 1998). Wanneer

iemand volhoudt en niet al heel snel opgeeft is de kans ook groter dat een beter resultaat wordt bereikt. Bijvoorbeeld wanneer wordt waargenomen dat het scheerapparaat de haren goed afscheert, dan scheren de mensen hun hele gezicht met het scheerapparaat en geven ze niet na één wang op. Ze zullen zelfs op de plekken waar het normaal gesproken moeilijk is, proberen te scheren. Hierdoor wordt het resultaat over het gehele gezicht als glad beoordeeld.

Hypothese 3.1

Er is een positieve samenhang tussen waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat van de scheerbeurt.

Ook voor de waargenomen respons effectiviteit geldt dat uit het model in figuur 14 blijkt dat via selectieve perceptie de verwachte respons effectiviteit hierop van invloed is. Dezelfde redenering geldt als voor de eigen effectiviteit: bij een grotere verwachte respons effectiviteit is er een positievere beoordeling van de precisie van het resultaat.

Hypothese 3.2

Als de verwachte respons effectiviteit hoger is bij een scheerapparaat dan zal het oordeel over de precisie van het resultaat van de scheerbeurt positiever zijn.

Voor de discrepantie en attributie bij respons effectiviteit geldt exact hetzelfde als voor eigen effectiviteit en hypothese 3.3 en 3.4 luiden dan ook:

Hypothese 3.3

Als er attributie naar de persoon plaatsvindt heeft de discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit geen invloed op de beoordeling van het resultaat en als er attributie naar het product plaatsvindt wel.

Hypothese 3.4

Bij attributie naar het product leidt een negatieve discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit tot een negatievere beoordeling van de precisie van het resultaat dan wanneer er een positieve of geen discrepantie is.

In het conceptueel model in figuur 14 is ook te zien dat persoonlijke kenmerken, situationele kenmerken en productkenmerken van invloed zijn op de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, de verwachte en waargenomen respons effectiviteit, de attributie, de beoordeling van het gebruik, de beoordeling van het resultaat en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Uit paragraaf 3.5 blijkt dat wat betreft productkenmerken het type scheerapparaat/ scheermesje van invloed kan zijn op de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Uit de IPI test (1999) blijkt namelijk dat de Cool Skin van Philishave negatiever wordt beoordeeld op het punt precisiescheren dan de Mach3 van Gillette.

Het feit dat het een scheermesje of scheerapparaat is, lijkt dus van invloed op de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt, waarbij het scheermesje positiever wordt beoordeeld.

Voor de attributie geldt dat er verwacht wordt dat die bij het scheermesje plaatsvindt naar de persoon en bij het scheerapparaat naar het product waardoor een discrepantie bij het scheermesje geen invloed heeft op de beoordeling en bij een scheerapparaat wel. De attributie vindt bij het scheerapparaat plaats naar het product omdat er een motor in zit. Door de motor hebben mensen het gevoel dat ze niet alles zelf in de hand hebben. Bij een scheermesje zit er geen motor in waardoor attributie plaatsvindt naar de persoon. Dit zou een verklaring kunnen zijn waarom het scheermesje positiever wordt beoordeeld dan het scheerapparaat.

Qua persoonlijke kenmerken lijkt de productervaring van invloed. Productervaring blijkt immers belangrijk bij verwachtingen (Kopalle & Lehmann 1995; Mason et al. 2001) maar ook voor de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit en verwachte en waargenomen respons effectiviteit

(Bandura 1977; Greening & Stöppelbein 2000). Tevens blijkt uit een onderzoek van TNO (2000) dat mensen die ervaring hebben met een scheermesje (natscheerders) en mensen die ervaring hebben met een scheerapparaat (droogscheerders) de gladheid bereikt met hetzelfde scheerapparaat verschillend beoordelen, terwijl de objectief gemeten gladheid gelijk is.

Uit het onderzoek van TNO (2000) komt ook naar voren dat natscheerders wel een verschil aangeven tussen de gladheid bereikt met een Cool Skin van Philishave en de gladheid bereikt met een Mach3 van Gillette, terwijl de droogscheerders hier geen significant verschil tussen aangeven. Een mogelijke verklaring hiervoor kan zijn dat natscheerders gladheid belangrijker vinden dan droogscheerders en daardoor kritischer zijn. Doordat zij kritischer zijn nemen zij kleinere verschillen waar. Wat voor gladheid geldt kan ook heel goed voor precisiescheren gelden. Hieruit volgen hypothese 4 tot en met 7.

Hypothese 4

Mannen die ervaring hebben met een scheermesje vinden de precisie van de scheerbeurt belangrijker dan mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat.

Hypothese 5

Bij een scheermesje vindt attributie plaats naar de persoon en bij een scheerapparaat vindt attributie plaats naar het product.

Hypothese 6

De verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, de precisie van het gebruik, de verwachte en waargenomen respons effectiviteit, de precisie van het resultaat en de precisie van de scheerbeurt worden positiever beoordeeld voor een scheermesje dan voor een scheerapparaat.

Hypothese 7

Mannen die ervaring hebben met een scheermesje beoordelen de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, het gebruik, de verwachte en waargenomen respons effectiviteit, het resultaat en de precisie van de scheerbeurt verschillend voor een scheermesje en voor een scheerapparaat terwijl mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat geen verschil tussen een scheerapparaat en scheermesje aangeven in hun beoordeling.

5. Methode eerste onderzoek

In dit hoofdstuk wordt de methode besproken van het eerste onderzoek. Met behulp van het eerste onderzoek zijn de hypothesen uit het vorige hoofdstuk getoetst. Achtereenvolgens worden nu het onderzoeksontwerp, de participanten, de procedure, het materiaal en de operationalisatie besproken.

5.1 Onderzoeksontwerp

Met behulp van een 2 x 3 tussen-groepsdesign is het verschil in verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, verwachte en waargenomen respons effectiviteit, de beoordeling van het gebruik, de beoordeling van het resultaat en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt voor het scheermesje en het scheerapparaat getoetst. Tevens is gekeken of er voor de productervaring met een scheermesje of met een scheerapparaat verschil is in beoordeling van verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, verwachte en waargenomen respons effectiviteit, de beoordeling van het gebruik, de beoordeling van het resultaat en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Bij de ervaring die mannen hebben met een scheerapparaat wordt onderscheid gemaakt tussen ervaring met een scheermesje, een scheerapparaat met rota systeem en een scheerapparaat met vibra systeem. Er vindt een vergelijking tussen een scheerapparaat met rota systeem en een scheermes plaats. Het ontwerp is in tabel 1 te zien.

De opdeling naar een vibra en een rota systeem bij productervaring wordt gemaakt omdat ze verschillen in manier van scheren. Bij het rota systeem worden meer ronddraaiende bewegingen gemaakt en bij het vibra systeem wordt meer in rechte lijnen bewogen. Ervaring met een vibra systeem is daardoor waarschijnlijk verschillend van de ervaring met een rota systeem.

Voor de verbanden tussen eigen effectiviteit, gebruik, respons effectiviteit, resultaat en precisie wordt de gehele groep mannen gebruikt.

5.2 Participanten

De participanten zijn geworven op drie verschillende wijzen. Ongeveer 45 personen zijn verworven door een oproep onder vaders van kinderen op de basisschool in De Weere en door een oproep bij de Gasunie in Groningen, ongeveer 45 personen zijn verworven via de sneeuwbalmethode en ongeveer 20 personen zijn verworven via het sociale netwerk. De participanten ontvingen voor deelname een toilettas met douchegel en shampoo.

Aan het onderzoek hebben in totaal 113 mannen in de leeftijd van 16 tot en met 72 jaar deelgenomen. Vier van deze mannen hebben een van beide vragenlijsten niet of te laat ingevuld waardoor hun gegevens niet konden worden meegenomen in de analyse.

Van de overgebleven 109 mannen gebruikten 44 mannen thuis normaalgesproken een scheermesje, 42 mannen gebruikten een scheerapparaat met rota systeem en 23 mannen gebruikten een scheerapparaat met vibra systeem. Van elke groep mannen heeft ongeveer de helft zich tijdens het experiment met een apparaat geschoren en de andere helft met een mesje.

Er konden echter niet genoeg mannen worden gevonden die normaalgesproken met een scheerapparaat met vibrasysteem schoren. Er is daarom bij deze groep voor gekozen om zoveel mogelijk mannen met het scheerapparaat te laten scheren. In tabel 1 is de exacte verdeling te vinden. De participanten zijn willekeurig over de twee scheermethoden tijdens het experiment verdeeld.

Tabel 1. Verdeling van participanten over de verschillende groepen

| | | Scheermethode tijdens experiment | |
|--|---------------------|----------------------------------|-------------|
| | | Scheerapparaat | Scheermesje |
| Scheermethode waar de mannen ervaring mee hadden | Scheermesje | 21 | 23 |
| | Droog rota systeem | 22 | 19 |
| | Droog vibra systeem | 17 | 6 |

Eén van de mannen is baarddragend, 22 mannen hebben een snor en 19 mannen hebben bakkebaarden.

5.3 Procedure

Het onderzoek zag er als volgt uit. De participanten kregen vooraf een vragenlijst opgestuurd waarin gevraagd werd naar de verwachte eigen en respons effectiviteit betreffende het scheermesje of scheerapparaat wat zij zouden gaan gebruiken. Deze vragenlijst is te vinden in bijlage I.

Na een week werd de vragenlijst opgehaald en kregen de participanten het scheermesje of scheerapparaat waarmee zij zich drie weken moesten scheren. Zij moesten zich drie weken scheren met het scheermesje of scheerapparaat omdat dit ongeveer de gewenningsperiode is voor een nieuw scheerapparaat. Het scheermesje of scheerapparaat moest gebruikt worden zoals het eigen scheerapparaat of mesje ook gebruikt wordt. Er waren dus geen bepalingen voor het aantal maal per dag dat geschoren werd of het tijdstip waarop.

Na afloop van de drie weken kregen de participanten weer een vragenlijst opgestuurd. In deze vragenlijst werd gevraagd naar de waargenomen eigen en respons effectiviteit, het gebruik, het resultaat en de precisie van de scheerbeurt. De vragenlijst is te vinden in bijlage II. Vervolgens werden het scheermesje of het scheerapparaat en de vragenlijst weer opgehaald.

5.4 Materiaal

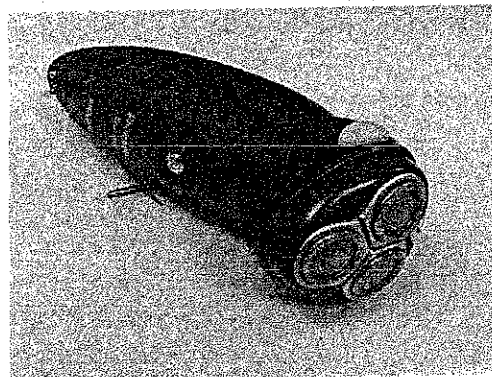
De participanten kregen tijdens het onderzoek een scheerapparaat of scheermesje waarmee zij zich drie weken moesten scheren. Het scheerapparaat dat gebruikt is voor het experiment, is een Philishave HQ 6832, zie figuur 9. Dit is het laatst uitgekomen scheerapparaat van Philips op het gebied van droogscheren en maakt gebruik van een rota systeem. Het scheerapparaat is oplaadbaar en heeft een lampje dat gaat branden als de accu bijna leeg is. De oplaadtijd is ongeveer één uur en met een volle accu kan ongeveer 70 minuten worden geschoren.

Er is gekozen voor dit scheerapparaat omdat het qua vormgeving en scheersysteem heel erg lijkt op de Cool Skin van Philishave, maar er zijn meer mensen die ervaring hebben met een scheerapparaat zonder emulsie dan met de Cool Skin, waar een emulsie kan worden gebruikt. De Cool Skin is gebruikt in de IPI-test (1999) waarin hij slechter werd beoordeeld op het punt precisie dan het scheermesje. De gelijkenis tussen de Philishave HQ 6832 en de Cool Skin van Philishave is te zien in figuur 15a en figuur 15b. De rol van ervaring kan beter bekeken worden door gebruik te maken van de Philishave



HQ 6832.

Figuur 15a. De Philishave HQ 6832



Figuur 15b. De Cool Skin van Philishave

Voor het scheermesje is gekozen voor de Mach3 van Gillette, zie figuur 16, omdat dit scheermesje ook in de IPI test (1999) werd gebruikt waarbij het verschil voor precisiescheren werd gevonden. Dit scheermes heeft drie onafhankelijk van elkaar verende scheermesjes. Bij het scheermesje werd Cool Wave scheergel van Gillette geleverd.



Figuur 16. De Mach3 van Gillette

5.5 Operationalisatie

In het onderzoek worden verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, attributie van de discrepantie, verwachte en waargenomen respons effectiviteit, discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit, attributie van de discrepantie, resultaat met betrekking tot precisie, gebruik met betrekking tot precisie en het oordeel over de precisie van de totale scheerbeurt gemeten. De variabelen zijn allen met betrekking tot precisie geoperationaliseerd.

Hier schuilt een probleem. Een eenduidig beeld over precisie is er nog niet. Uit twee focusgroep discussies (IPM, 2001) en gesprekken met verschillende medewerkers van Philips komen twee verschillende operationalisaties van de precisie van de scheerbeurt naar voren. In de eerste focusgroep verstonden de mensen uit deze groep onder de precisie van de scheerbeurt het afkanten van bakkebaarden, snor en/of baard. Ook enkele medewerkers van Philips gaven deze operationalisatie. In de tweede focusgroep werd onder de precisie van de scheerbeurt verstaan dat alle haren verwijderd zijn. Geen enkel haartje is meer over. Ook een medewerker van Philips gaf het helemaal glad zijn als zijn operationalisatie van de precisie van de scheerbeurt.

In de operationalisatie wordt daarom een tweedeling gemaakt met aan de ene kant afkanten en aan de andere kant gladheid/ bereikbaarheid.

Per variabele wordt nu besproken hoe de variabele wordt gemeten en de schaalanalyse wordt behandeld.

5.5.1 Eigen effectiviteit

De verwachte en waargenomen eigen effectiviteit zijn op vergelijkbare manier geoperationaliseerd. Bij de verwachte eigen effectiviteit is echter naar de verwachtingen betreffende de eigen effectiviteit gevraagd en bij de waargenomen eigen effectiviteit is naar de waarneming betreffende de eigen effectiviteit gevraagd.

Eigen effectiviteit is de mate waarin een persoon in staat is het scheerapparaat of scheermesje te bedienen. Bij de verwachte eigen effectiviteit gaat het om de mate waarin de persoon denkt dat hij instaat zal zijn het apparaat te bedienen voorafgaande aan het gebruik en bij de waargenomen eigen effectiviteit gaat het om de mate waarin de persoon waarneemt dat hij hiertoe in staat is nadat hij het apparaat gebruikt heeft.

De verwachte en waargenomen eigen effectiviteit zijn beide gemeten door middel van vijf vragen. De vragen gaan over de mate waarin nauwkeurige of grove bewegingen met het apparaat kunnen worden gemaakt, de mate waarin het apparaat kan worden vast gehouden, de mate waarin de gewenste hoeken met pols en hand kunnen worden gemaakt en de mate waarin in alle richtingen kan worden bewogen. Het antwoord op deze vragen kan telkens worden gegeven op een 7-punts schaal oplopend van 1, heel slecht tot 7, heel goed. De vragen voor verwachte eigen effectiviteit zijn te

vinden in bijlage I, vraag 1 tot en met 5, en de vragen voor waargenomen eigen effectiviteit zijn te vinden in bijlage II, vraag 1 tot en met 5, het a-gedeelte van de vraag.

Er is bij eigen effectiviteit geen opdeling gemaakt in afkanten en gladheid/ bereikbaarheid omdat hier voor de bediening van het apparaat geen duidelijke scheiding in te maken is. Er is geen specifieke bediening voor afkanten en voor gladheid.

De betrouwbaarheidsanalyse en de factoranalyse van eigen effectiviteit worden in de volgende paragraaf besproken.

5.5.1.1 Schaalanalyse

Met een principale componenten analyse (PCA) met varimax rotatie is gekeken of de vijf vragen voor verwachte eigen effectiviteit dezelfde factor meten. Dit blijkt het geval, $\lambda = 3.03$ en 60.59% van de variantie wordt verklaard. Vervolgens wordt met een betrouwbaarheidsanalyse Cronbach's alpha uitgerekend om te kijken of de meting betrouwbaar is en of er eventueel een vraag is die weg moet worden gelaten omdat hij de betrouwbaarheid verlaagt. Voor de vragen voor verwachte eigen effectiviteit geldt dat $\alpha = 0.83$. Er zijn geen vragen die de betrouwbaarheid verlagen.

Verwachte eigen effectiviteit kan dus goed worden gemeten door de vijf vragen die in de vorige paragraaf zijn besproken. Alle vijf de vragen dragen bij tot een goede meting van de variabele verwachte eigen effectiviteit. De maat voor verwachte eigen effectiviteit is het gemiddelde over de vijf vragen.

Ook bij de waargenomen eigen effectiviteit wordt met een PCA met varimax rotatie gekeken of de vijf vragen voor waargenomen eigen effectiviteit dezelfde factor meten. Ook hier blijkt dit het geval, $\lambda = 2.51$, en 50.16 % van de variantie wordt verklaard. Voor de betrouwbaarheid geldt dat $\alpha = 0.75$. Er zijn geen vragen die de betrouwbaarheid verlagen. Het gemiddelde over de vijf vragen is dan de maat voor waargenomen eigen effectiviteit.

5.5.2 Respons effectiviteit

De verwachte en waargenomen respons effectiviteit worden, net als bij eigen effectiviteit, op vergelijkbare manier geoperationaliseerd. Respons effectiviteit is de mate waarin gebruik van het apparaat zal leiden tot het gewenste resultaat. Bij verwachte respons effectiviteit gaat het om de mate waarin de persoon denkt dat het gebruik zal leiden tot het gewenste resultaat voorafgaande aan het gebruik van het apparaat en bij waargenomen respons effectiviteit gaat het om de waargenomen mate waarin de persoon vindt dat het gebruik leidt tot het gewenste resultaat. Hier heeft de persoon het apparaat al wel gebruikt en heeft hij dus waargenomen of gebruik leidt tot het gewenste resultaat.

Er is een opdeling gemaakt naar respons effectiviteit met betrekking tot afkanten en respons effectiviteit met betrekking tot gladheid. Deze opdeling is gemaakt omdat het twee verschillende dingen zijn.

De vragen die gesteld zijn om de respons effectiviteit met betrekking tot gladheid te meten zijn de mate waarin het scheerapparaat of scheermesje de haren afscheert op de verschillende gezichtsdelen en de mate waarin de mesjes van het scheerapparaat of het scheermesje de vormen van de verschillende gezichtsdelen volgen. Het antwoord op deze vragen kan telkens worden gegeven op een 7-punts schaal oplopend van 1, heel slecht tot 7, heel goed. De exacte vragen voor verwachte respons effectiviteit met betrekking tot gladheid zijn te vinden in bijlage I, vraag 6 tot en met 11 en vraag 15 tot en met 20. Voor waargenomen eigen effectiviteit zijn de vragen te vinden in bijlage II, vraag 6 tot en met 11 en vraag 15 tot en met 20, het a-gedeelte.

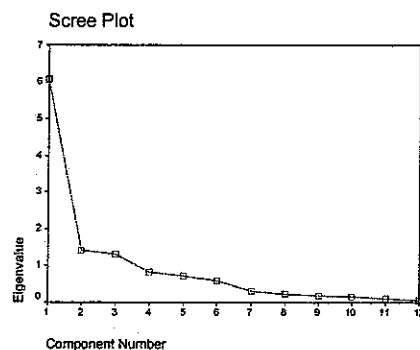
De vragen die gesteld zijn om de respons effectiviteit met betrekking tot afkanten te meten zijn de mate waarin het scheerapparaat de bakkebaarden, baard en snor afkant. Het antwoord op deze vragen kan telkens worden gegeven op een 7-punts schaal oplopend van 1, heel slecht tot 7, heel goed. De vragen voor verwachte respons effectiviteit met betrekking tot afkanten zijn te vinden in bijlage I vraag 12 tot en met 14 en de vragen voor waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot afkanten zijn te vinden in bijlage II vraag 12 tot en met 14, het a-gedeelte.

In de volgende paragraaf worden de betrouwbaarheidsanalyses en factoranalyses besproken van verwachte en waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot gladheid en afkanten.

5.5.2.1 Schaalanalyse

Voor de verwachte en waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot gladheid en met betrekking tot afkanten is met een PCA met varimax rotatie gekeken of de vragen die de respectievelijke begrippen meten ook werkelijk één factor meten. De begrippen worden nu één voor één behandeld.

Uit de PCA voor verwachte respons effectiviteit met betrekking tot gladheid komt naar voren dat er drie componenten worden gevormd met een eigenwaarde groter dan één. In figuur 17 is de scree plot van de eigenwaarden van de componenten te zien.



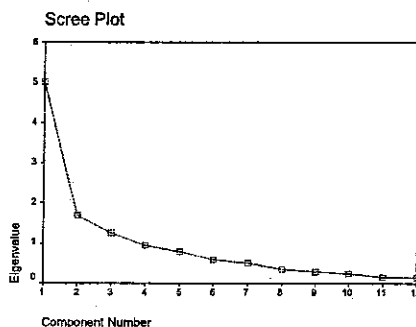
Figuur. 17. Screeplot eigenwaarden verwachte respons effectiviteit met betrekking tot gladheid.

In deze screeplot zien we een duidelijke knik na de eerste component. Op basis van deze screeplot is het redelijk om één factor te vormen $\lambda = 6.08$. Met deze factor wordt 50.70% van de variantie verklaard.

Met een betrouwbaarheidsanalyse wordt de betrouwbaarheid van de meting berekend. Cronbach's alpha wordt niet hoger door weglating van een van de vragen en de meting is betrouwbaar $\alpha = 0.87$. Verwachte respons effectiviteit met betrekking tot gladheid wordt nu gevormd door het gemiddelde te nemen over de vragen voor verwachte respons effectiviteit met betrekking tot gladheid.

Uit de PCA voor verwachte respons effectiviteit met betrekking tot afkanten komt één component met een eigenwaarde boven de één, $\lambda = 2.07$, en een verklaarde variantie van 69.13%. De vragen meten één factor. Uit de betrouwbaarheidsanalyse komt $\alpha = 0.83$. Het weglaten van de vraag over het afkanten van bakkebaarden leidt tot een kleine verhoging van Cronbach's alpha maar is niet gewenst. We willen de verwachte en waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot afkanten immers op gelijke manier meten.

De maat voor de verwachte respons effectiviteit met betrekking tot afkanten is daarom het gemiddelde over de drie vragen voor de verwachte respons effectiviteit met betrekking tot afkanten. Uit de PCA voor waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot gladheid komen ook drie componenten met een eigenwaarde boven de één. De screeplot in figuur 18 toont een knik na de eerste component.



Figuur 18. Screeplot eigenwaarden waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot gladheid.

Aan de hand van de screeplot is besloten alle vragen één factor te laten vormen, $\lambda = 5.02$, en de factor heeft een verklaarde variantie van 41.79%. Met behulp van een betrouwbaarheidsanalyse wordt gekeken of de meting betrouwbaar is en dit blijkt zo te zijn, $\alpha = 0.91$. Er zijn geen vragen die de betrouwbaarheid verlagen.

Er kan geconcludeerd worden dat waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot gladheid wordt gemeten door de mate waarin het scheerapparaat of scheermesje de haren afscheert op de verschillende gezichtsdelen en de mate waarin de mesjes van het scheerapparaat of scheermesje de vormen van de verschillende gezichtsdelen volgen te vragen en hier het gemiddelde over te nemen. Uit de PCA voor waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot afkanten komt één component met een eigenwaarde boven de één, $\lambda = 2.25$, en een verklaarde variantie van 75.07%. De drie vragen over de waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot het afkanten van de gezichtsbehaarung meten dus één factor. Uit de betrouwbaarheidsanalyse om te kijken of de meting betrouwbaar is komt $\alpha = 0.74$. Het weglaten van de vraag over het afkanten van de snor leidt tot een verhoging van Cronbach's alpha maar is niet gewenst. We willen de verwachte en waargenomen respons effectiviteit met betrekking tot afkanten immers op gelijke manier meten. Het gemiddelde over de drie vragen is de maat voor waargenomen respons effectiviteit m.b.t. afkanten.

5.5.3 Discrepantie

De discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit wordt op dezelfde wijze berekend als de discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit m.b.t. gladheid en m.b.t. afkanten.

Waargenomen eigen effectiviteit, waargenomen respons effectiviteit m.b.t. gladheid en waargenomen respons effectiviteit m.b.t. afkanten worden door respectievelijk vijf, twaalf en drie vragen gemeten. Bij iedere vraag is elke keer direct naar de discrepantie gevraagd door te vragen of het beter, even goed/slecht of slechter was dan verwacht, zie hiervoor bijlage II deel b vraag 1 tot en met 20. Er is rechtstreeks naar de discrepantie gevraagd omdat dit de discrepantie weergeeft die de mensen echt ervaren en die daarom van invloed kan zijn op de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. De discrepantie kan ook gemeten worden door de verwachting van de waarneming af te trekken maar mensen hoeven deze discrepantie dan niet te ervaren en de discrepantie zal dan ook geen invloed op de beoordeling hebben.

De discrepantie voor eigen effectiviteit, respons effectiviteit met betrekking tot gladheid en respons effectiviteit met betrekking tot afkanten is als volgt berekend.

Het aantal keer dat bij de vragen voor het betreffende begrip een positieve discrepantie optreedt wordt geteld, het aantal maal dat er een negatieve discrepantie optreedt wordt geteld en het aantal maal dat er geen discrepantie optreedt wordt geteld. Wanneer geen enkele keer discrepantie is opgetreden bij de vragen voor het betreffende begrip dan geldt voor het totaal ook geen discrepantie. Wanneer men een gelijk aantal maal positieve discrepantie heeft als negatieve discrepantie dan wordt dit als ambivalent gezien. Wanneer het aantal maal dat er een positieve discrepantie is groter is dan het aantal maal dat er een negatieve discrepantie is dan wordt dit als positieve discrepantie voor het betreffende begrip gezien want er zal dan over het algemeen het idee bestaan dat het beter is dan verwacht. Hetzelfde geldt wanneer het aantal maal dat een negatieve discrepantie optreedt groter is dan dat er een positieve discrepantie optreedt. Dan wordt de discrepantie voor het betreffende begrip als negatief gezien.

De discrepantie voor de betreffende begrippen wordt op bovenstaande manier bepaald en de berekening van de discrepantie is voor alle begrippen gelijk. Alleen het aantal vragen waarmee het wordt bepaald is verschillend.

5.5.4 *Attributie*

De attributie van de discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, verwachte en waargenomen respons effectiviteit m.b.t. gladheid en m.b.t. afkanten wordt iedere keer op dezelfde manier bepaald.

Na iedere vraag over de discrepantie wordt gevraagd, wanneer er een discrepantie optreedt, waar dit verschil aan ligt. Op een 7-puntsschaal kan een antwoord worden gegeven van 1, geheel aan de persoon naar 7, geheel aan het scheerapparaat/ scheermesje. Zie hiervoor bijlage II deel c van de vragen 1 t/m 20.

Er is gekozen voor een 7-puntsschaal omdat aangenomen wordt dat het voor de deelnemers aan het onderzoek gemakkelijker is om een antwoord te geven op een 7-puntsschaal dan wanneer zij direct voor toewijzing aan de persoon of het product moeten kiezen. De attributie van het verschil is waarschijnlijk moeilijk voor mensen en nu hoeven ze minder extreem in hun antwoorden te zijn. De antwoorden worden per vraag omgezet in attributie naar de persoon, naar het product en geen attributie. Dit gebeurt als volgt. Wanneer geantwoord wordt dat het iets meer aan het scheerapparaat/scheermesje ligt, vooral aan het scheerapparaat/scheermesje ligt of geheel aan het scheerapparaat/scheermesje ligt dan wordt dit gezien als attributie naar het product. Bij het antwoord het ligt niet aan het scheerapparaat/scheermesje en niet aan mijzelf wordt er vanuit gegaan dat er geen attributie heeft plaatsgevonden. En wanneer geantwoord wordt dat het iets meer aan mijzelf ligt, vooral aan mijzelf ligt of geheel aan mijzelf ligt dan wordt dit gezien als attributie naar de persoon. De attributie per vraag is nu bepaald en de attributie per begrip moet nog worden gevormd. Voor het betreffende begrip wordt het aantal maal dat bij discrepantie attributie naar de persoon optreedt geteld, het aantal maal dat attributie naar het product optreedt geteld en het aantal maal dat geen attributie optreedt wordt geteld. Wanneer voor het gehele betreffende begrip geen discrepantie heeft opgetreden, geldt dat attributie niet van toepassing is. Wanneer nu voor de vragen van het betreffende begrip het meest voorkomt dat er attributie optreedt naar het product, geldt voor het betreffende begrip dat de attributie naar het product optreedt. Wanneer het het meest voorkomt dat attributie naar de persoon plaatsvindt, geldt voor het betreffende begrip dat attributie naar de persoon plaatsvindt en wanneer het het meest voorkomt dat er geen attributie plaatsvindt, geldt voor het betreffende begrip dat er geen attributie plaatsvindt.

5.5.5 *Het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie*

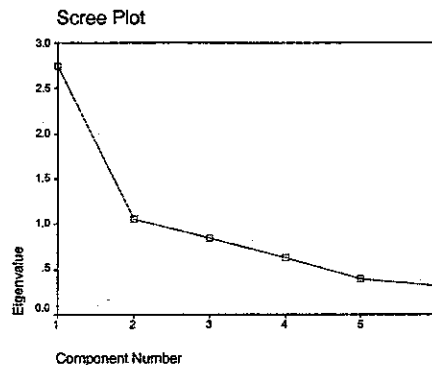
Voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie, verder te noemen als het oordeel over het gebruik, wordt de tweedeling naar afkanten en gladheid gemaakt. Het oordeel over het gebruik met betrekking tot afkanten wordt gemeten door middel van twee vragen. Er wordt gevraagd hoe makkelijk of moeilijk de persoon met het scheerapparaat/ scheermesje in rechte lijnen kan bewegen en hoe makkelijk of moeilijk de persoon met het scheerapparaat/ scheermesje langs bakkebaarden, baard en/ of snor kan bewegen. Voor beide vragen geldt dat het antwoord wordt gegeven op een 7-puntsschaal oplopend van 1, heel moeilijk naar 7, heel makkelijk. Dit zijn vraag 21 en 22 in bijlage II. Voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot gladheid wordt gevraagd hoe makkelijk of moeilijk de verschillende gezichtsdelens zijn te bereiken met het scheerapparaat/ scheermesje. Ook hier wordt het antwoord gegeven op een 7-puntsschaal oplopend van 1, heel moeilijk naar 7, heel makkelijk. Dit zijn vraag 23 tot en met 28 in bijlage II. Er wordt naar de bereikbaarheid gevraagd omdat het bij gladheid in de zin van precisie erom gaat dat alle haartjes zijn verwijderd, er geen haartje meer over is.

De factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot afkanten en met betrekking tot gladheid zullen in de volgende paragraaf worden besproken.

5.5.5.1 *Schaalanalyse*

Met behulp van een PCA is gekeken of de vragen voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot gladheid één factor meten. Uit de PCA blijkt dat er 2 factoren uitkomen met een eigenwaarde boven de één. In de screeplot in figuur 19, waarin de eigenwaarden van de componenten zijn uitgezet, is een knik te zien na de eerste component. Op basis van deze scree plot wordt besloten dat de zes

vragen voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot gladheid samen worden gevoegd in één factor, $\lambda = 2.75$, en 45.78% van de variantie wordt verklaard.



Figuur 19. Screeplot eigenwaarden gebruik met betrekking tot gladheid

Met een betrouwbaarheidsanalyse wordt vervolgens gekeken of de meting ook betrouwbaar is wanneer de zes vragen voor het gebruik met betrekking tot gladheid worden samengevoegd. Dit blijkt het geval $\alpha = 0.75$. Weglaten van één van de vragen leidt niet tot verhoging van Cronbach' alpha. De zes vragen over de bereikbaarheid van de verschillende gezichtsdelens kunnen dus goed worden samengevoegd tot het begrip het oordeel over het gebruik met betrekking tot gladheid. Het gemiddelde over de zes vragen is dan de maat voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot gladheid.

De meting van het oordeel over het gebruik met betrekking tot afkanten bestaat uit maar twee vragen. Een factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse is daarom weinig zinvol. Om te kijken of de twee vragen het zelfde meten wordt de correlatie tussen beide berekend, $r = 0.22$, $p = .58$. De correlatie is laag maar toch wordt het gemiddelde van de twee vragen genomen als maat voor het gebruik met betrekking tot afkanten.

5.5.6 Het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie

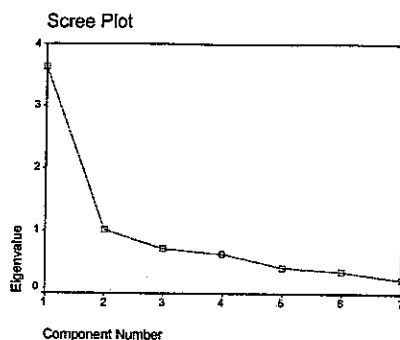
Het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie, verder te noemen als het resultaat, wordt ook weer opgedeeld naar het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid en het resultaat met betrekking tot afkanten. Voor het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid wordt voor de verschillende gezichtsdelens gevraagd hoe glad de persoon doorgaans op deze gezichtsdelens geschoren is. De antwoordschaal is een 6-puntsschaal oplopend van 1, niet glad naar 6, heel erg glad. Zie voor de gehele vragen bijlage II vraag 33 tot en met 38. Tevens wordt naar de duur van het resultaat gevraagd. Hier is de antwoordschaal een 6-puntsschaal oplopend van 1, 1 à 2 uur tot 6, 11 uur of meer. Zie vraag 29 bijlage II.

Voor het oordeel over het resultaat met betrekking tot afkanten wordt gevraagd hoe goed of slecht de bakkebaarden, baard en/ of snor doorgaans zijn afgekant na een scheerbeurt. Het antwoord kan worden gegeven op een 7-puntsschaal oplopend van 1, heel slecht naar 7, heel goed. Dit zijn vraag 30 tot en met 32 in bijlage II.

In de volgende paragraaf worden de factoranalyse en betrouwbaarheidsanalyse besproken

5.5.6.1 Schaalanalyse

Voor het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid is met een PCA gekeken of de zeven vragen samen één factor meten. Uit de PCA komen twee componenten met een eigenwaarde boven de één. Wanneer er echter gekeken wordt naar het screeplot in figuur 20 is een knik te zien na de eerste component. De zeven vragen kunnen daarom tot één factor worden samengevoegd, $\lambda = 3.64$, en 51.95% verklaarde variantie.



Figuur 20. Screeplot eigenwaarden resultaat met betrekking tot gladheid.

Uit de betrouwbaarheidsanalyse, die gedaan is om te kijken of de meting van het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid betrouwbaar is, blijkt dat $\alpha = 0.82$. Cronbach's alpha wordt echter hoger wanneer de vraag over de duur van het resultaat wordt weggelaten $\alpha = 0.85$. De vraag over de duur van het resultaat wordt daarom niet meegenomen in de berekening van het resultaat met betrekking tot gladheid.

Het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid wordt nu gevormd door het gemiddelde te nemen over de vragen over de gladheid op de verschillende gezichtsdelens.

Uit de PCA voor resultaat met betrekking tot afkanten blijkt dat er 1 factor uitkomt met een eigenwaarde boven de één $\lambda = 2.54$ en 84.71% verklaarde variantie. De drie vragen vormen samen één factor. Uit de betrouwbaarheidsanalyse volgt dat $\alpha = 0.90$ en de meting is dus ook betrouwbaar. Het oordeel over het resultaat met betrekking tot afkanten wordt gevormd door het gemiddelde te nemen over de drie vragen over het afkanten van bakkebaarden, baard en snor.

5.5.7 Precisie van de scheerbeurt

De beoordeling precisie van de scheerbeurt is door middel van twee vragen gemeten. De eerste vraag is hoe precies de persoon doorgaans na een scheerbeurt is geschoren, waarbij een antwoord kon worden gegeven op een 6-puntsschaal oplopend van 1, niet precies naar 6, heel erg precies. De tweede vraag is overgenomen uit de IPI-test (1999) waaruit bleek dat de Cool Skin minder precies schoor dan de Mach3. Deze vraag is een stelling die als volgt luidt: Je kunt op ieder deel van het gezicht met het scheerapparaat/scheermesje heel precies scheren. De antwoordschaal is een 7-puntsschaal oplopend van 1, helemaal oneens naar 7, helemaal eens.

De vragen worden niet samengevoegd omdat de antwoordschaal van beide vragen anders is en in de tweede vraag wordt gebruik gemaakt van een stelling en in de eerste vraag niet. De vragen zullen ieder afzonderlijk worden behandeld.

Ook wordt nog een vraag gesteld over hoe belangrijk het gevonden wordt om precies geschoren te zijn, zie vraag 40 in bijlage II. Deze vraag wordt gesteld om te kijken of mannen die ervaring hebben met een mesje de precisie van de scheerbeurt belangrijker vinden dan mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem.

6. Resultaten eerste onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het eerste onderzoek behandeld. De resultaten worden per hypothese besproken. Iedere keer komt eerst de hypothese aan bod vervolgens de analyse waarmee de hypothese is getoetst en tenslotte volgt de conclusie.

6.1 Hypothese 1

Volgens hypothese 1 is er een positieve relatie tussen enerzijds het oordeel over de precisie van het resultaat en het oordeel over de precisie van het gebruik en anderzijds het oordeel over de precisie van de totale scheerbeurt. Met andere woorden, wanneer het resultaat als gladder en/of beter afgekant wordt beoordeeld en het gebruik qua bereikbaarheid en/of afkanten als gemakkelijker wordt beoordeeld dan wordt de scheerbeurt als meer precies beoordeeld.

Analyse

Om hypothese 1 te toetsen is een multipele regressie analyse met de methode enter uitgevoerd. Het oordeel over het gebruik en resultaat m.b.t. gladheid en het oordeel over het gebruik en resultaat m.b.t. afkanten zijn de onafhankelijke variabelen en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt is de afhankelijke variabele.

Uit de analyse (tabel 2), waarbij het oordeel over de precisie die doorgaans wordt bereikt met het scheerapparaat/ scheermesje na een scheerbeurt als de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt is genomen, blijkt dat het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat met betrekking tot gladheid beiden significant bijdragen aan het oordeel over de precisie van de scheerbeurt. Het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat met betrekking tot afkanten dragen daarentegen niet significant bij aan het oordeel over de precisie.¹

Tabel 2. Regressie analyse voor de voorspelling van de precisie die doorgaans wordt bereikt met het scheerapparaat na een scheerbeurt

| Variabele | β |
|---------------------------------------|---------|
| Gebruik met betrekking tot afkanten | .140 |
| Resultaat met betrekking tot afkanten | .054 |
| Gebruik met betrekking tot gladheid | .342* |
| Resultaat met betrekking tot gladheid | .430* |

$R^2 = .557$, * $p < .05$

Conclusie

Het blijkt dat het oordeel over de precisie van de scheerbeurt bestaat uit het oordeel over het resultaat en gebruik met betrekking tot gladheid. Het oordeel over het resultaat en gebruik met betrekking tot afkanten dragen niet bij aan het oordeel over de precisie van de scheerbeurt. Oftewel de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt wordt bepaald door de gladheid en bereikbaarheid van moeilijke plaatsen en niet door het afkanten.

In de volgende hypothesen wordt daarom alleen het oordeel over de respons effectiviteit m.b.t. gladheid, het oordeel over het gebruik m.b.t. gladheid en het oordeel over het resultaat m.b.t. gladheid meegenomen. Het oordeel over de respons effectiviteit m.b.t. afkanten, het oordeel over het gebruik m.b.t. afkanten en het oordeel over het resultaat m.b.t. afkanten worden niet meer meegenomen.

¹ Hetzelfde effect wordt gevonden wanneer voor de precisie van de scheerbeurt de mate waarin men heel precies kan scheren met het scheerapparaat wordt genomen. Gebruik m.b.t. afkanten $\beta = .026$, Resultaat m.b.t. afkanten $\beta = .113$, gebruik m.b.t. gladheid $\beta = .407^*$ en resultaat m.b.t. gladheid $\beta = .287^*$, $R^2 = .385$, * $p < .05$.

Hypothese 1 wordt hiermee gedeeltelijk ondersteund. Hoe beter het oordeel over het resultaat en gebruik met betrekking tot gladheid des te preciezer wordt de scheerbeurt beoordeeld. Met betrekking tot afkanten hebben het oordeel over het resultaat en het gebruik echter geen samenhang met het oordeel over de precisie van de scheerbeurt waardoor voor afkanten de hypothese niet kan worden ondersteund.

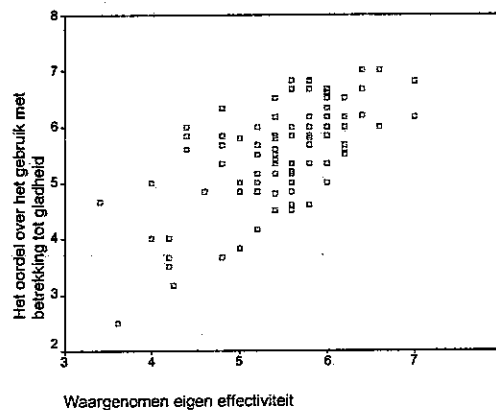
6.2 Hypothese 2.1

Hypothese 2.1 stelt dat er een positieve samenhang is tussen de waargenomen eigen effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het gebruik van het scheerapparaat. Met andere woorden hoe beter mensen vinden dat ze met het scheerapparaat om kunnen gaan des te beter vinden ze dat ze het scheerapparaat kunnen gebruiken.

De analyse voor het toetsen van deze hypothese zal in de volgende paragraaf worden besproken.

Analyse

In een enkelvoudige regressie analyse met de beoordeling van de precisie van het gebruik als afhankelijke variabele en de waargenomen eigen effectiviteit als onafhankelijke variabele wordt gekeken wat de samenhang is tussen beide variabelen. Er blijkt een positief verband te zijn, $\beta = 0.662$, $p = .000$, $R^2 = 0.438$, tussen waargenomen eigen effectiviteit en de precisie van het gebruik. Dit verband is ook duidelijk te zien in de scatterplot gegeven in figuur 21.



Figuur 21. Scatterplot waargenomen eigen effectiviteit en het oordeel over het gebruik m.b.t. precisie

Conclusie

Uit de analyse blijkt dat er een positieve samenhang is tussen de waargenomen eigen effectiviteit en het gebruik met betrekking tot precisie. Er kan dus geconcludeerd worden dat hoe beter mensen vinden dat ze met het scheerapparaat om kunnen gaan des te beter vinden ze dat ze het scheerapparaat kunnen gebruiken.

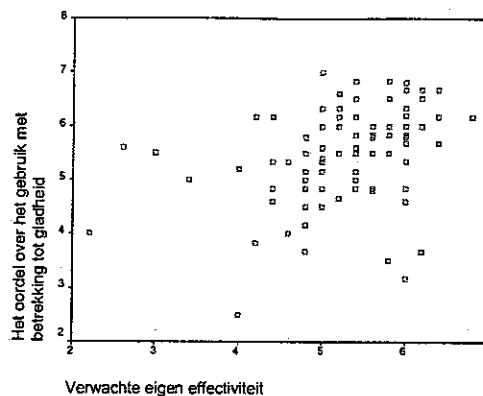
6.3 Hypothese 2.2

Hypothese 2.2 stelt dat wanneer de verwachte eigen effectiviteit hoger is bij een scheerapparaat/scheermesje het oordeel over de precisie van het gebruik van het scheerapparaat/scheermesje ook positiever zal zijn. Oftewel als mensen verwachten dat ze het scheerapparaat beter kunnen bedienen dan vinden ze dat ze het scheerapparaat beter kunnen gebruiken.

In de volgende paragraaf wordt de analyse om deze hypothese te toetsen besproken.

Analyse

Met behulp van een enkelvoudige regressie analyse wordt hypothese 2.2 getoetst. De beoordeling van de precisie van het gebruik is de afhankelijke variabele en de verwachte eigen effectiviteit is de onafhankelijke variabele. Het blijkt dat er een positief verband is, $\beta = 0.362$, $p = .000$, $R^2 = 0.131$, tussen de verwachte eigen effectiviteit en de precisie van het gebruik. Zie ook figuur 22.



Figuur 22. Scatterplot verwachte eigen effectiviteit en het oordeel over het gebruik m.b.t. precisie

Conclusie

Uit de analyse kan worden geconcludeerd dat hypothese 2.2 wordt ondersteund. Mensen die verwachten dat ze een scheerapparaat of scheermesje beter kunnen bedienen vinden dat ze het scheerapparaat beter kunnen gebruiken.

6.4 Hypothese 2.3

Hypothese 2.3 stelt dat indien er attributie naar de persoon plaatsvindt de discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit geen invloed heeft op de beoordeling van het gebruik en indien er attributie naar het product plaatsvindt wel. Met andere woorden als ik de schuld van het beter of slechter kunnen bedienen van het apparaat dan verwacht bij mij zelf zoek dan beïnvloedt dat mijn oordeel over het gebruik niet. Maar als ik de schuld aan het product geef dan beïnvloedt dat mijn oordeel over het gebruik wel.

Analyse

De discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit is 8 maal naar de persoon geattribueerd en 66 maal naar het product. Door het grote verschil in aantal personen dat naar de persoon heeft geattribueerd en dat naar het product heeft geattribueerd is het niet mogelijk het verschil in beoordeling van het gebruik te analyseren. Over hypothese 2.3 kan dus niets gezegd worden.

6.5 Hypothese 2.4

Volgens hypothese 2.4 leidt bij attributie naar het product een negatieve discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit tot een lagere beoordeling van de precisie van het gebruik dan wanneer er een positieve of geen discrepantie is. Wanneer ik een apparaat dus beter kan bedienen dan verwacht en ik denk dat dat komt door het product dan beoordeel ik het gebruik als beter dan wanneer ik het apparaat minder goed kan bedienen dan verwacht en ik denk dat dat komt door het product.

Analyse

De afhankelijke variabele is de beoordeling van het gebruik met betrekking tot precisie en de onafhankelijke variabele is de waargenomen discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit waarbij attributie naar het product plaatsvindt². Met een éénweg variantie analyse wordt er gekeken of er voor de verschillende discrepanties waarbij attributie plaatsvindt naar het product verschillen zijn in de beoordeling van het gebruik.

² Doordat er maar 8 personen naar de persoon hebben geattribueerd is er niet gekeken naar de invloed van de discrepantie bij attributie naar de persoon.

Er wordt een effect gevonden voor discrepantie $F(1, 65) = 4.15, p = .020$ bij attributie naar het product. Een negatieve discrepantie leidt tot een lagere beoordeling dan een positieve discrepantie, zie hiervoor tabel 3.

Wanneer de discrepantie wordt berekend door verwachte en waargenomen eigen effectiviteit van elkaar af te trekken wordt geen verschil in beoordeling van het gebruik gevonden voor de verschillende discrepanties $F(1, 105) = 2.325, p = .103$. Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen attributie naar de persoon of naar het product omdat niet bij alle gevallen waar een discrepantie is berekend ook waargenomen discrepantie is en dus niets over de attributie bekend is.

Tabel 3. Gemiddelden voor gebruik m.b.t. precisie van de verschillende discrepanties.

| | M | SD |
|------------------------|-------------------|------|
| Negatieve discrepantie | 4.93 ^a | 1.23 |
| Positieve discrepantie | 5.69 ^b | 0.83 |

In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie

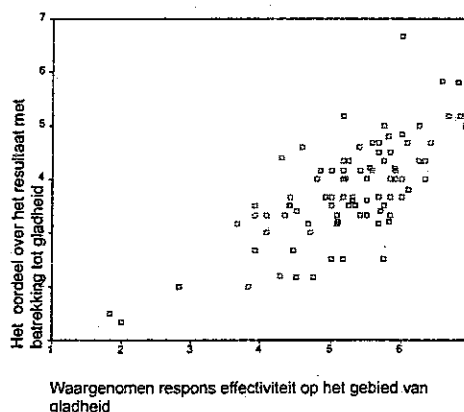
Uit de analyse kan geconcludeerd worden dat wanneer mannen een scheerapparaat/ scheermesje minder goed kunnen bedienen dan verwacht ze het gebruik m.b.t. precisie lager beoordelen dan wanneer ze het scheerapparaat beter dan verwacht of gelijk aan hun verwachtingen kunnen bedienen. Er is alleen gekeken naar die discrepanties die toegeschreven werden aan het product. Bij berekening van de discrepantie door de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit van elkaar af te trekken blijkt de discrepantie geen invloed te hebben op de beoordeling.

6.6 Hypothese 3.1

Volgens hypothese 3.1 is er een positieve samenhang tussen de waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat van de scheerbeurt. Dit houdt in dat hoe meer mensen vinden dat het scheerapparaat doet waarvoor het bedoeld is, des te positiever beoordelen zij het resultaat.

Analyse

Met behulp van een enkelvoudige regressie analyse wordt de hypothese getoetst. De waargenomen respons effectiviteit is hierbij de onafhankelijke variabele en de beoordeling van de precisie van het resultaat is de afhankelijke variabele. Er blijkt een positieve samenhang te zijn tussen waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat, $\beta = 0.694, p = .000, R^2 = 0.482$. In figuur 23 is de samenhang tussen waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat goed te zien.



Figuur 23. Scatterplot van waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat.

Conclusie

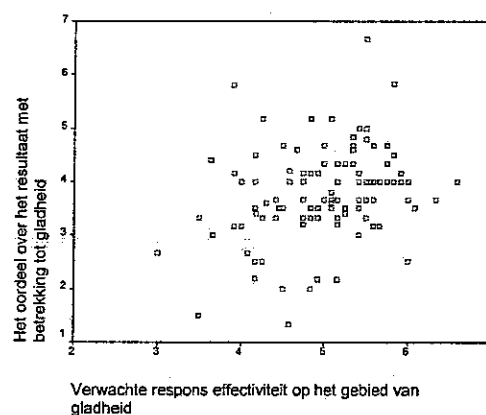
Er is een positieve samenhang tussen de waargenomen respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat. Hypothese 3.2 wordt hiermee ondersteund. Met andere woorden hoe meer mensen vinden dat het scheerapparaat doet waarvoor het bedoelt is des te positiever zijn ze over het resultaat.

6.7 Hypothese 3.2

Hypothese 3.2 stelt dat wanneer de verwachte respons effectiviteit hoger is bij een scheerapparaat dan zal het oordeel over de precisie van het resultaat van de scheerbeurt positiever zijn. Met andere woorden hoe hoger de verwachting dat het scheerapparaat doet waarvoor het bedoelt is des te positiever beoordelen ze het resultaat.

Analyse

De onafhankelijke variabele is de verwachte respons effectiviteit en de afhankelijke variabele is het oordeel over de precisie van het resultaat. Met een enkelvoudige regressie analyse wordt gekeken of er een verband tussen beide variabele bestaat. Het blijkt dat de beoordeling van de precisie van het resultaat voorspeld kan worden uit de verwachte respons effectiviteit, $\beta = 0.288$, $p = .002$, $R^2 = 0.083$. Het verband tussen verwachte respons effectiviteit en het resultaat met betrekking tot precisie is te zien in figuur 24.



Figuur 24. Scatterplot van verwachte respons effectiviteit en het resultaat m.b.t. precisie

Conclusie

Uit de analyse blijkt dat er een positief verband bestaat tussen de verwachte respons effectiviteit en de beoordeling van de precisie van het resultaat. Hypothese 3.2 wordt hiermee ondersteund. Hoe hoger de verwachting dat het scheerapparaat doet waarvoor het bedoelt is des positiever beoordelen de mensen het resultaat.

6.8 Hypothese 3.3

Hypothese 3.3 stelt dat indien er attributie naar de persoon plaatsvindt de discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit geen invloed heeft op de beoordeling van het resultaat en indien er attributie naar het product plaatsvindt wel. Met andere woorden als het apparaat beter of slechter doet waarvoor het bedoelt is dan verwacht en ik zoek de schuld bij mij zelf dan beïnvloedt dat het oordeel over het resultaat niet. Maar als ik de schuld aan het product geef dan beïnvloedt dat het oordeel over het resultaat wel.

Analyse

De discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit is 8 maal naar de persoon geattributioneerd en 87 maal naar het product. Door het grote verschil in aantal personen dat naar de persoon heeft geattributioneerd en dat naar het product heeft geattributioneerd is het niet mogelijk het

verschil in beoordeling van het resultaat te analyseren. Over hypothese 3.3 kan dus niets gezegd worden.

6.9 Hypothese 3.4

Volgens hypothese 3.4 leidt bij attributie naar het product een negatieve discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit tot een lagere beoordeling van de precisie van het resultaat dan wanneer er een positieve of geen discrepantie is. Wanneer een apparaat dus beter doet waarvoor het bedoeld is dan verwacht en dat komt door het product dan beoordeel ik het resultaat als beter dan wanneer het apparaat minder goed doet waarvoor het bedoeld is dan verwacht en dat komt door het product.

Analyse

De afhankelijke variabele is de beoordeling van het resultaat met betrekking tot precisie en de onafhankelijke variabele is de discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit waarbij attributie naar het product plaatsvindt³. Met een éénweg variantie analyse wordt er gekeken of er voor de verschillende discrepanties waarbij attributie plaatsvindt naar het product verschillen zijn in de beoordeling van het resultaat.

Er wordt een effect gevonden voor discrepantie $F(1, 86) = 14.99, p = .000$. Een negatieve discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit leidt tot een lagere beoordeling van het resultaat dan een positieve discrepantie, zie hiervoor tabel 4a.

Wanneer de discrepantie wordt berekend door verwachte en waargenomen respons effectiviteit van elkaar af te trekken wordt ook een verschil in beoordeling van het gebruik gevonden voor de verschillende discrepanties $F(1,105) = 11.79, p = .000$, zie tabel 4b. Hierbij is geen onderscheid gemaakt tussen attributie naar de persoon of naar het product omdat niet bij alle gevallen waar een discrepantie is berekend ook waargenomen discrepantie is en dus niets over de attributie bekend is.

Tabel 4a. Gemiddelden voor resultaat m.b.t. precisie van de verschillende waargenomen discrepanties.

| | M | SD |
|------------------------|-------------------|------|
| Negatieve discrepantie | 3.16 ^a | 0.83 |
| Positieve discrepantie | 4.09 ^b | 0.73 |

In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Tabel 4b. Gemiddelden voor resultaat m.b.t. precisie van de verschillende berekende discrepanties.

| | M | SD |
|------------------------|-------------------|------|
| Negatieve discrepantie | 3.25 ^a | 0.84 |
| Geen discrepantie | 3.92 ^b | 0.42 |
| Positieve discrepantie | 4.06 ^b | 0.80 |

In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie

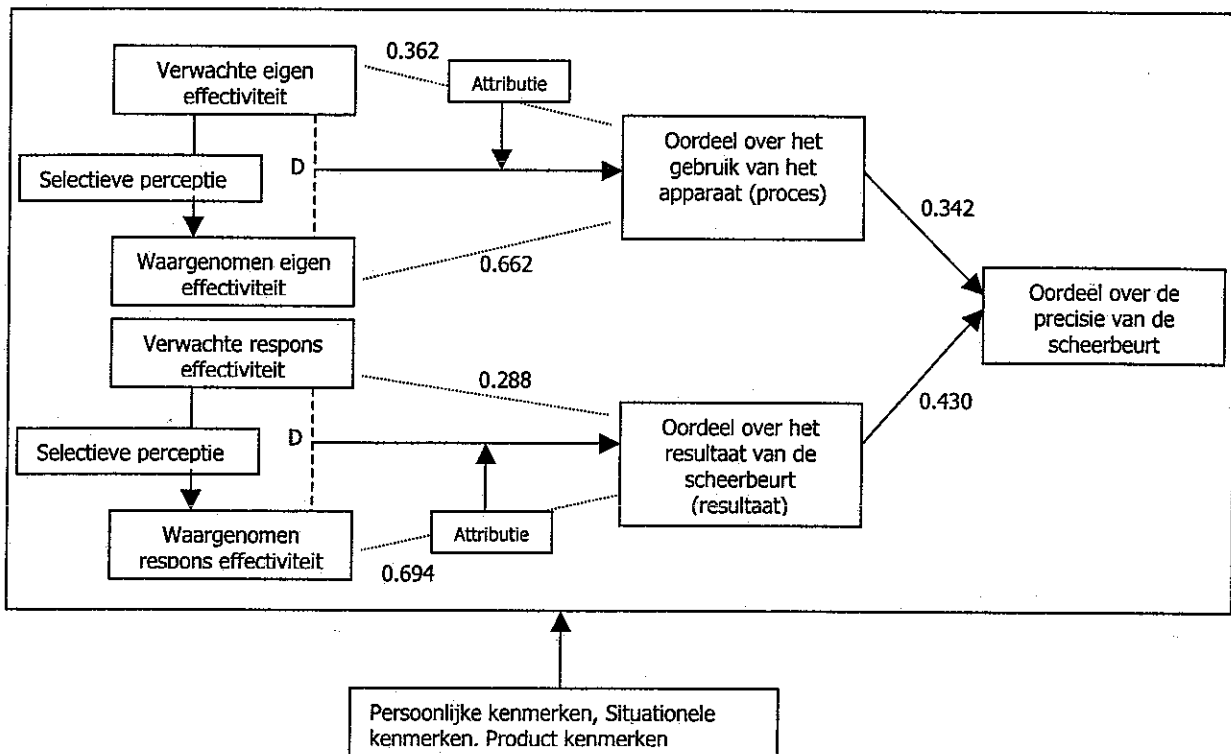
Uit de analyse kan geconcludeerd worden dat wanneer een scheerapparaat/ scheermesje minder goed doet waarvoor het bedoeld is dan verwacht, het resultaat m.b.t. precisie lager beoordeeld wordt dan wanneer het scheerapparaat beter doet waarvoor het bedoeld dan verwacht. Er is alleen gekeken naar die discrepanties die toegeschreven werden aan het product.

³ Doordat er maar 8 personen naar de persoon hebben geattribueerd is er niet gekeken naar de invloed van de discrepantie bij attributie naar de persoon.

Ook wanneer de discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit wordt berekend door verwachte en waargenomen respons effectiviteit van elkaar af te trekken wordt hetzelfde effect gevonden.

6.10 Het model

De resultaten die bij hypothesen 1 tot en met 3 zijn gevonden kunnen voor een groot deel ingevuld worden in het model. In figuur 25 is het model weergegeven met daarin de β -waarden uit hypothesen 1 tot en met 3⁴.



Figuur 25. Het model

Het oordeel over de precisie van de scheerbeurt bestaat uit het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat. Wanneer het oordeel over het resultaat met één punt omhoog gaat, gaat het oordeel over de precisie van de scheerbeurt met 0.43 omhoog. En wanneer het oordeel over het gebruik met één punt omhoog gaat, gaat het oordeel over de precisie van de scheerbeurt met 0.342 omhoog.

Het oordeel over het gebruik hangt samen met de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit waarbij de samenhang met de verwachtingen kleiner is dan met de waarnemingen. Het oordeel over het resultaat hangt samen met de verwachte en waargenomen respons effectiviteit waarbij ook weer de samenhang met de verwachtingen kleiner is dan met de waarnemingen.

6.11 Hypothese 4

Hypothese 4 stelt dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje, de precisie van de scheerbeurt belangrijker vinden dan mannen die ervaring hebben met scheerapparaat met rota of vibra systeem. Met andere woorden mannen die natscheren vinden de precisie van de scheerbeurt belangrijker dan mannen die droogscheren.

⁴ De β -waarden in het model zijn allen significant.

Analyse

Om hypothese 4 te toetsen wordt een variantie analyse gedaan waarbij de huidige scheermethode de onafhankelijke variabele is en de belangrijkheid van de precisie van de scheerbeurt de afhankelijke variabele is.

Er wordt geen effect gevonden, $F(1, 106) = 1.195$, $p = .315$ voor de mannen die zich natscheren en de mannen die zich droogscheren met een rota of vibra systeem, zie tabel 5, in de mate waarin zij de precisie van de scheerbeurt belangrijk vinden

Tabel 5. Gemiddelden voor de belangrijkheid van de precisie van de scheerbeurt.

| | M | SD |
|---|------|------|
| Ervaring met scheermesje | 4.98 | 1.10 |
| Ervaring met scheerapparaat met rota systeem | 5.19 | 1.02 |
| Ervaring met scheerapparaat met vibra systeem | 5.36 | 0.79 |

Conclusie

De ervaring die mannen met een scheermesje of scheerapparaat hebben blijkt niet van invloed op hoe belangrijk zij de precisie van de scheerbeurt vinden. Hypothese 4 wordt niet ondersteund.

6.12 Hypothese 5

Volgens hypothese 5 vindt bij een scheermesje attributie plaats naar de persoon en bij een scheerapparaat naar het product. Met andere woorden bij een scheermesje wordt de schuld van een verschil tussen verwachting en waarneming bij zichzelf gezocht en bij een scheerapparaat wordt de schuld van een verschil tussen verwachting en waarneming bij het scheerapparaat gelegd.

Analyse

Bij eigen effectiviteit en respons effectiviteit is beide maar acht maal naar de persoon geattribueerd. Dit is een te klein aantal om zinnige uitspraken te kunnen doen over verschillen in attributie bij de verschillende scheermethoden.

6.13 Hypothese 6 en 7

Hypothese 6 en 7 kunnen met behulp van dezelfde analyse worden getoetst en worden daarom samen in deze paragraaf behandeld.

Volgens hypothese 6 beoordelen mannen de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit, de precisie van het gebruik, de verwachte en waargenomen respons effectiviteit, de precisie van het resultaat en de precisie van de scheerbeurt voor een scheermesje positiever dan voor een scheerapparaat. Hypothese 7 geeft hier een nuancering in aan en stelt dat mannen die doorgaans scheren met een scheermesje een verschil aangeven voor de verschillende begrippen tussen een scheermesje en een scheerapparaat en mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat doen dit niet.

In paragraaf 4.2 is het schema te zien van de verdeling van de participanten over de verschillende groepen. Het blijkt dat de groep mannen die ervaring hebben met een droog vibra systeem en die tijdens het onderzoek met een scheermesje hebben geschoren maar uit zes personen bestaat. Dit is te weinig om goede analyse uit te voeren. Daarom wordt de groep mannen die ervaring hebben met een droog vibra systeem niet meegenomen in de analyse. De analyse wordt nu voor de verschillende begrippen apart besproken.

Analyse verwachte eigen effectiviteit

Er wordt een variantie analyse uitgevoerd met als afhankelijke variabele de verwachte eigen effectiviteit en als onafhankelijke variabelen de ervaring met een scheermethode en het scheersysteem waarmee geschoren is tijdens het onderzoek.

Uit de analyse blijkt dat er een hoofdeffect is voor de scheermethode tijdens het experiment $F(1, 85) = 9.165, p = .003$. De verwachte eigen effectiviteit is over het geheel genomen hoger voor de Philishave ($M = 5.49, SD = 0.59$) dan voor de Mach3 ($M = 5.08, SD = 0.94$). Er wordt geen hoofdeffect gevonden voor de ervaring die mensen met een scheermethode hebben $F(1, 85) < 1, n.s.$ Er wordt een interactieeffect gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment en de ervaring met een scheermethode, $F(1, 85) = 20.94, p = .000$. Tabel 6 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat verwachten dat ze een Mach3 minder makkelijk kunnen bedienen dan een Philishave HQ 6832 terwijl mannen die ervaring hebben met een scheermesje geen verschil verwachten tussen de Mach3 en de Philishave HQ 6832.

Tabel 6. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op verwachte eigen effectiviteit voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 5.45 (0.59) ^a | 4.64 (1.08) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 5.22 (0.61) ^a | 5.78 (0.43) ^b |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie verwachte eigen effectiviteit

Uit de analyse blijkt dat mannen hogere verwachtingen hebben over het kunnen bedienen van de Philishave HQ 6832 dan over het kunnen bedienen van de Mach3. Hypothese 6 wordt hiermee niet ondersteund. Echter dit geldt alleen voor mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rota systeem. Mannen die doorgaans scheren met een scheermesje hebben geen hogere verwachtingen over het kunnen bedienen van de Philishave HQ 6832 of de Mach3. Dit is in tegenstelling met wat in hypothese 7 werd verondersteld. Daar werd er immers van uitgegaan dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje een verschil zouden aangeven en mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat niet.

Analyse waargenomen eigen effectiviteit

Er wordt een variantieanalyse uitgevoerd met als afhankelijke variabele de waargenomen eigen effectiviteit en de onafhankelijke variabelen zijn de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment.

Het hoofdeffect dat wordt gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment is marginaal significant, $F(1, 83) = 3.741, p = .056$. De waargenomen eigen effectiviteit is voor de Mach3 ($M = 5.65, SD = 0.56$) groter dan voor de Philishave HQ 6832 ($M = 5.40, SD = 0.66$). Er wordt geen hoofdeffect voor de ervaring met een scheermethode gevonden, $F(1, 83) < 1, n.s.$

Wel wordt er een interactie effect gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment en de ervaring met een scheermethode, $F(1, 83) = 8.203, p = .005$. Tabel 7 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje waarnemen een Mach3 beter te kunnen bedienen dan een Philishave HQ 6832 terwijl mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat geen verschil aangeven voor de Mach3 en de Philishave HQ6832.

Tabel 7. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op waargenomen eigen effectiviteit voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 5.78 (0.46) ^a | 5.50 (0.64) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 5.17 (0.72) ^b | 5.61 (0.52) ^a |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie waargenomen eigen effectiviteit

Over het geheel genomen krijgt de Mach3 een hoger oordeel voor de mate waarin mannen het apparaat kunnen bedienen dan de Philishave. Dit ondersteunt hypothese 6. Mannen die doorgaans scheren met een scheermesje beoordelen het bedieningsgemak van de Mach3 hoger dan het bedieningsgemak van de Philishave HQ6832. Mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rota systeem echter niet. Dit ondersteunt hypothese 7. Alleen mannen die doorgaans scheren met een scheermesje geven een verschil aan, mannen die ervaring hebben met scheerapparaat niet. Zij beoordelen de waargenomen eigen effectiviteit voor de Mach3 en de Philishave gelijk.

Analyse verwachte respons effectiviteit

Met een variantie analyse waarbij de afhankelijke variabele de verwachte respons effectiviteit is en de onafhankelijke variabelen de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment zijn wordt gekeken wat de invloed is van de scheermethode tijdens het experiment en de ervaring met een scheermethode op de verwachte respons effectiviteit.

Voor verwachte respons effectiviteit wordt noch voor de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 85) < 1$, n.s. noch voor de ervaring met een scheermethode, $F(1, 85) < 1$, n.s. een hoofdeffect gevonden.

Wel is er sprake van een interactie effect voor de scheermethode tijdens het experiment en de ervaring met een scheermethode, $F(1, 85) = 13.99$, $p = .000$. Tabel 8 laat zien dat mannen die doorgaans scheren met een scheermesje een grotere verwachte respons effectiviteit hebben bij de Mach3 dan bij de Philishave HQ6832 en de mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat verwachten een grotere respons effectiviteit bij de Philishave HQ 6832 dan bij de Mach3.

Tabel 8. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op verwachte respons effectiviteit voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 5.16 (0.72) ^a | 4.70 (0.72) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 4.73 (0.59) ^b | 5.32 (0.61) ^b |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie verwachte respons effectiviteit

Mannen die doorgaans scheren met een scheermesje hebben een hogere verwachting van de Mach3 wat betreft de respons effectiviteit dan van de Philishave HQ 6832 en mannen die doorgaan scheren met een scheerapparaat hebben een hogere verwachting van de Philishave HQ 6832 wat betreft de

respons effectiviteit dan van de Mach3. Van de scheermethode waar de mannen ervaring mee hebben, hebben ze hogere verwachtingen betreffende de respons effectiviteit dan van de scheermethode waar zij geen ervaring mee hebben. Wat betreft de verwachte respons effectiviteit wordt dus geen ondersteuning gevonden voor hypothese 6 en 7.

Analyse waargenomen respons effectiviteit

De afhankelijke variabele is de waargenomen respons effectiviteit en de onafhankelijke variabelen zijn de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment. Met een variantie analyse wordt er gekeken of er verschillen zijn tussen de verschillende groepen en waar deze eventuele verschillen dan zitten.

Er wordt zowel een hoofdeffect gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 83) = 4.87$, $p = .030$ als voor de ervaring met een scheermethode, $F(1,83) = 4.21$, $p = .043$. De waargenomen respons effectiviteit bij de Mach3 is hoger ($M = 5.49$, $SD = 0.68$) dan bij de Philishave ($M = 5.17$, $SD = 0.90$) en mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat beoordelen de waargenomen respons effectiviteit hoger ($M = 5.50$, $SD = 0.63$) dan mannen die ervaring hebben met een scheermesje ($M = 5.17$, $SD = 0.93$).

Er wordt echter ook nog een interactie effect gevonden $F(1, 83) = 21.11$, $p = .000$. Dit geeft meer inzicht in bovenstaande hoofdeffecten. Tabel 9 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje gemiddeld een hogere waargenomen respons effectiviteit hebben bij de Mach3 dan bij de Philishave HQ 6832. Bij de mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat is het verschil in waargenomen respons effectiviteit tussen de Mach3 en de Philishave HQ 6832 marginaal significant, $p = .081$. Zij hebben een hogere waargenomen respons effectiviteit bij de Philishave dan bij de Mach3.

Tabel 9. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op waargenomen respons effectiviteit voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 5.66 (0.62) ^a | 5.30 (0.71) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 4.65 (0.94) ^b | 5.68 (0.49) ^a |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie waargenomen respons effectiviteit

Mannen die doorgaans scheren met een scheermesje geven een hogere beoordeling voor de Mach3 wat betreft de waargenomen respons effectiviteit dan voor de Philishave. Mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rota systeem geven een bijna significant hogere beoordeling voor de Philishave HQ 6832 wat betreft waargenomen respons effectiviteit dan de Mach3. Van de scheermethode waar de mannen ervaring mee hebben is het oordeel over de waargenomen respons effectiviteit hoger dan van de scheermethode waar zij geen ervaring mee hebben. Wat betreft waargenomen respons effectiviteit wordt dus geen ondersteuning gevonden voor hypothese 6 en 7.

Analyse van het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie

Met een variantie analyse, waarbij het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie de afhankelijke variabele is en de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment de onafhankelijke variabelen zijn, worden hypothese 6 en 7 wat betreft het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie getoetst.

Noch voor de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 82) < 1$, n.s. noch voor de ervaring met een scheermethode, $F(1, 82) < 1$, n.s., wordt een hoofdeffect gevonden. Wel wordt er een interactie effect gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment en de ervaring met een

scheermethode, $F(1, 82) = 12.12$, $p = .001$. Tabel 10 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje het gebruik van Mach3 gemiddeld gemakkelijker vinden dan het gebruik van de Philishave HQ 6832. Bij de mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat is het verschil in oordeel over het gebruik m.b.t. precisie tussen de Mach3 en de Philishave HQ 6832 marginaal significant, $p = .081$. Zij vinden het gebruik van de Philishave gemiddeld gemakkelijker dan het gebruik van de Mach3.

Tabel 10. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op het gebruik m.b.t. precisie voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 5.89 (0.68) ^a | 5.49 (0.64) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 5.19 (1.02) ^b | 5.90 (0.51) ^a |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie voor het oordeel over het gebruik met betrekking tot precisie

Mannen die doorgaans scheren met een scheermesje geven een hogere beoordeling voor het gebruiksgemak van de Mach3 dan voor het gebruiksgemak van de Philishave HQ 6832. Mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rotasysteem geven een hogere beoordeling voor het gebruiksgemak van de Philishave HQ 6832 dan voor het gebruiksgemak van de Mach3. De scheermethode waar mannen ervaring mee hebben krijgt dus een hogere beoordeling voor het gebruiksgemak dan de scheermethode waar mannen geen ervaring mee hebben. Wat betreft de beoordeling van het gebruik met betrekking tot precisie wordt dus geen ondersteuning gevonden voor hypothese 6 en 7.

Analyse van het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie

De afhankelijke variabele is hier het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie en de onafhankelijke variabelen zijn de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment. Met een variantie analyse worden hypothese 6 en 7 getoetst wat betreft het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie.

Er wordt een hoofdeffect gevonden voor zowel de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 82) = 22.54$, $p = .000$ als de ervaring met een scheermethode, $F(1, 82) = 9.31$, $p = .003$. Mannen beoordelen het resultaat van de Mach3 ($M = 4.17$, $SD = 0.79$) als beter dan het resultaat van de Philishave HQ 6832 ($M = 3.44$, $SD = 0.81$). Mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem geven een hogere beoordeling van het resultaat ($M = 4.03$, $SD = 0.73$) dan mannen die ervaring hebben met een scheermesje ($M = 3.59$, $SD = 0.95$).

Deze hoofdeffecten worden genuanceerd door het interactie effect dat wordt gevonden voor de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 82) = 10.92$, $p = .001$. Tabel 11 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een mesje het resultaat van de Mach3 als beter beoordelen dan het resultaat van de Philishave HQ6832. Terwijl mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rota systeem het resultaat van de Mach3 en de Philishave HQ 6832 gelijk beoordelen.

Tabel 11. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op het resultaat m.b.t. precisie voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 4.19 (0.73) ^a | 4.15 (0.87) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 2.93 (0.71) ^b | 3.93 (0.57) ^a |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie voor het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie

Het betere resultaat met betrekking tot precisie voor de Mach3 wordt voornamelijk veroorzaakt doordat mannen die doorgaans scheren met een scheermesje het resultaat van de Mach3 veel hoger beoordelen dan het resultaat van de Philishave HQ 6832. Mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rotasysteem beoordelen het resultaat van de Mach3 en het resultaat van de Philishave HQ 6832 gelijk. Doordat mannen die doorgaans scheren met een scheermesje het resultaat van de HQ 6832 laag beoordelen wordt het gemiddelde van hen ook lager en vertoont het een verschil met de gemiddelde beoordeling van het resultaat door mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rotasysteem. Hypothese 6 en 7 worden hiermee ondersteund voor het oordeel over het resultaat met betrekking tot precisie.

De analyse van de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt

De afhankelijke variabele is de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt en de onafhankelijke variabelen zijn de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment. Met behulp van een variantie analyse worden hypothese 6 en 7 wat betreft de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt getoetst. De precisie van de scheerbeurt wordt gemeten door te vragen naar hoe precies de persoon geschoren is.

Er wordt geen hoofdeffect gevonden voor de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 83) = 2.67$, $p = .106$. Wel wordt er een hoofdeffect gevonden voor de ervaring met een scheermethode, $F(1, 83) = 4.223$, $p = .043$. Mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem vinden de scheerbeurt over het algemeen preciezer ($M = 3.71$, $SD = 0.86$) dan mannen die ervaring hebben met een scheermesje ($M = 3.31$, $SD = 1.10$).

Dit wordt genuanceerd door het interactie effect wat wordt gevonden voor de ervaring met een scheermethode en de scheermethode tijdens het experiment, $F(1, 83) = 13.76$, $p = .000$. Tabel 12 laat zien dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje een hoger oordeel geven voor de precisie van de scheerbeurt voor een scheerbeurt met een Mach3 dan voor een scheerbeurt met een Philishave HQ 6832. Mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem beoordelen de scheerbeurt met een Mach3 ongeveer even precies als de scheerbeurt met een Philishave HQ 6832.⁵

⁵ Dezelfde effecten worden gevonden als de precisie van de scheerbeurt wordt gemeten zoals in de IPI-test (1999).

Tabel 12. Effect van de scheermethode tijdens het onderzoek op de precisie van de scheerbeurt voor mannen die doorgaans met een scheermesje scheren en voor mannen die doorgaans met een scheerapparaat met rota systeem scheren

| | Ervaring met scheermesje | Ervaring met rota scheerapparaat |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------|
| Mach3 | 3.83 (1.07) ^a | 3.50 (0.95) ^a |
| Philishave HQ 6832 | 2.77 (0.87) ^b | 3.91 (0.75) ^a |

De getallen zijn gemiddelden met standaarddeviaties tussen haakjes. In dezelfde kolom zijn gemiddelden met ongelijke superscripts significant verschillend, $p < .05$.

Conclusie voor de precisie van de totale scheerbeurt

Het oordeel over de precisie van de scheerbeurt door mannen die doorgaans scheren met een scheermesje is voor de Mach3 preciezer dan voor de Philishave HQ 6832. Echter mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat beoordelen de precisie van de scheerbeurt met een Mach3 en een Philishave HQ 6832 gelijk. Er is daar zelfs eerder een tendens te zien dat de Philishave als preciezer wordt beoordeeld. Dat de Mach3 over het geheel genomen toch beter scoort komt doordat mannen die doorgaans scheren met een scheermesje de precisie van de scheerbeurt met een Philishave HQ 6832 heel laag hebben beoordeeld.

7. Methode tweede onderzoek

De methode van het tweede onderzoek zal in dit hoofdstuk worden behandeld. Het tweede onderzoek is gedaan om te kijken of het oordeel over de precisie van de scheerbeurt wordt bepaald door het resultaat, gladheid en het gebruik, de bereikbaarheid, zoals uit het vorige hoofdstuk naar voren is gekomen. Of is hier nog enige nuancering in aan te brengen. Tevens zal het tweede onderzoek inzicht moeten verschaffen in het feit of er bepaalde producteigenschappen zijn waardoor het oordeel over de precisie van de scheerbeurt wordt gevormd.

Over het onderzoeksontwerp, de participanten die mee hebben gewerkt aan het onderzoek en procedure kunt u hieronder meer lezen.

7.1 Onderzoeksontwerp

Er is nog weinig tot niets bekend over producteigenschappen die de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt beïnvloeden. Er wordt daarom gekozen voor een onderzoek met een verkennend karakter. Door middel van dit onderzoek kan dan een eerste richting worden aangegeven voor de producteigenschappen waarop gericht moet worden om het oordeel over de precisie van de scheerbeurt te verbeteren.

7.2 Participanten

De participanten van het tweede onderzoek hebben allen ook aan het eerste onderzoek deelgenomen. Van de mensen die aan het vervolgonderzoek wilden deelnemen is de groep geselecteerd die ervaring hebben met een scheermesje en tijdens het onderzoek hebben geschoren met een scheerapparaat. Deze groep is gekozen omdat de mannen die ervaring hebben met een scheermesje een groot verschil aangaven in de precisie van de scheerbeurt met het scheermesje en met het scheerapparaat. In het eerste onderzoek is een vraag gesteld over de vergelijking van de precisie van de scheerbeurt met hun eigen scheermes en met het testapparaat, vraag 50 in bijlage II. Er werd gevraagd of de scheerbeurt met het eigen apparaat preciezer was dan met het testapparaat. Er kon antwoord worden gegeven op een 7-puntsschaal met 1 het eigen scheerapparaat scheert veel beter dan het testapparaat en 7 het testapparaat scheert veel beter dan het eigen apparaat.

Daaruit bleek dat alle mannen die doorgaans scheren met een scheermesje het eigen scheermes preciezer vonden scheren ($M = 1.95$, $SD = 0.86$). Het is voor deze groep mogelijk om een vergelijking te maken met het scheermesje en het scheerapparaat en eventuele verschillen aan te geven. Bij de mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat vonden 7 mannen het eigen scheerapparaat preciezer scheren dan het testapparaat en 12 mannen vonden het testapparaat preciezer scheren dan het eigen scheerapparaat ($M = 4.6$, $SD = 1.76$)

Aan het tweede onderzoek hebben uiteindelijk 10 mensen deelgenomen in de leeftijd van 26 tot en met 48 jaar.

7.3 Procedure

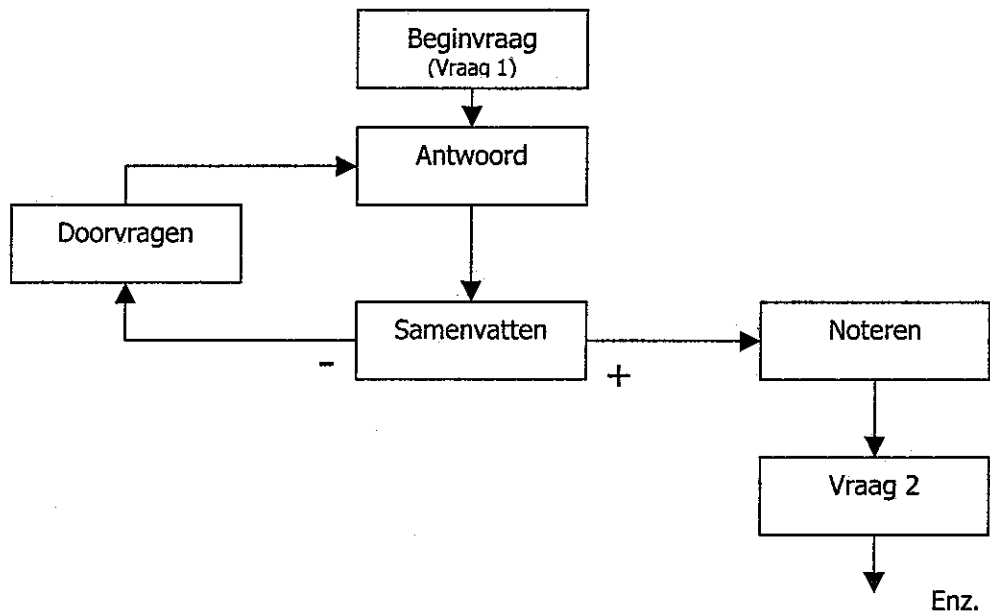
Het onderzoek vond plaats door middel van interviews. Het interview bestond uit twee vragen. De eerste vraag moet een antwoord geven op de vraag of het oordeel over de precisie van de scheerbeurt wordt bepaald door het resultaat, gladheid en het gebruik, de bereikbaarheid of dat een nuancering nodig is. De vraag die hiervoor gesteld is luidt als volgt: U heeft in de vragenlijst over het scheerapparaat aangegeven dat u uw eigen scheerapparaat preciezer vindt scheren dan het testapparaat, kunt u aangeven wat u daarmee bedoelt?

De tweede vraag gaat over eventuele producteigenschappen waardoor het oordeel over de precisie van de scheerbeurt wordt gevormd en luidt als volgt. Wanneer u iets zou mogen veranderen aan de Philishave HQ 6832 waardoor u er preciezer mee kunt scheren, wat zou u dan veranderen? Deze vraag is herhaald totdat de geïnterviewde geen verandering meer wist.

De interviews hebben plaatsgevonden volgens het schema in figuur 26.

De beginvraag werd gesteld, waarop de geïnterviewde een antwoord gaf. Vervolgens vatte de interviewer dit antwoord op papier samen en keek of hij een voldoende antwoord had gekregen op

zijn vraag. Wanneer dit niet het geval was, is doorgevraagd en herhaalde het proces zich. Wanneer het wel een voldoende antwoord was legde de interviewer de samenvatting aan de geïnterviewde voor om te kijken of dit was wat hij bedoelde en tenslotte werd het eindantwoord genoteerd. Het interview is ook door middel van een bandopname vastgelegd. Deze bandopnamen zijn alleen gebruikt om eventuele onduidelijkheden in de aantekeningen op te helderen. Ze werden dus als aanvullende informatie gebruikt.



Figuur 26. Interviewschema

8. Resultaten tweede onderzoek

De resultaten die gevonden zijn met het tweede onderzoek moeten met enige voorzichtigheid worden bekeken omdat er maar 10 personen hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De opmerkingen die de participanten hebben gemaakt tijdens het interview zijn opgedeeld in categorieën. Dit opdelen in categorieën is gedaan door de interviewer en een onafhankelijk ander persoon en er is grote overeenkomst in de verdeling van de opmerkingen in de verschillende categorieën, $r_k = 0.92$, door beide personen.

De resultaten met betrekking tot precisiescheren worden nu eerst beschreven en daarna volgen de resultaten voor de producteigenschappen.

8.1 *Precisiescheren*

De opmerkingen die gemaakt zijn over het precisiescheren zijn opgedeeld in drie categorieën. De categorieën met de bijbehorende opmerkingen zijn te zien in bijlage III. De drie categorieën zijn gladheid, bereikbaarheid en afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor.

Het blijkt dat negen van de tien participanten aangeeft dat precies geschoren zijn te maken heeft met de gladheid. Vier participanten geven aan dat zij precies geschoren zijn als de bakkebaarden, baard en/ of snor goed zijn afgekant. Hiervan geven drie mannen aan dat het afkanten van bakkebaarden, baard en/of snor samen met de gladheid zorgt voor de precisie van de scheerbeurt. Eén participant noemt enkel het afkanten bepalend voor de precisie van de scheerbeurt.

Twee participanten geven aan dat het om de gladheid in combinatie met de bereikbaarheid gaat. Zij willen ook glad zijn op moeilijk bereikbare plekken indien zij precies geschoren zijn.

Conclusie

Uit dit onderzoek blijkt dat precisiescheren voornamelijk bestaat uit de deelcomponent gladheid. Bijna alle participanten gaven dit aan als zijnde bepalend voor precies geschoren zijn. Toch is ook afkanten van belang. Het wordt drie maal genoemd in combinatie met gladheid maar ook één keer apart. Tevens houdt precisie verband met bereikbaarheid. Je moet overal glad zijn om precies geschoren te zijn. Het oordeel over de precisie van de scheerbeurt is dus een soort totaal oordeel waarbij het gaat om het overal glad zijn en voor mensen die het belangrijk vinden dat hun bakkebaarden, baard en/ of snor recht afgeschoren zijn telt dat ook mee voor de precisie van de scheerbeurt.

8.2 *Producteigenschappen*

Bij de producteigenschappen die te maken hebben met het oordeel over de precisie van de scheerbeurt zijn de opmerkingen ook in drie categorieën opgedeeld. De opmerkingen in de verschillende categorieën zijn te vinden in bijlage III. De drie categorieën zijn het afscheren van de haren, de vorm en het aantal van de scheerkoppen, en overige suggesties voor eigenschappen die de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat zouden kunnen verbeteren.

Er wordt 7 maal een opmerking gemaakt over het afscheren van de haren. Het afscheren van de haren door het scheerapparaat moet verbeteren om de precisie van de scheerbeurt te verbeteren. Vijf maal wordt een opmerking gemaakt over de scheerkoppen als punt om te verbeteren. Hierbij moet de vorm van de scheerkoppen en het aantal scheerkoppen veranderen om de precisie van de scheerbeurt te verbeteren. Minder scheerkoppen zorgen volgens de participanten voor een preciezere scheerbeurt en ronde scheerkoppen maken geen rechte lijnen.

Er zijn nog vier overige opmerkingen die geplaatst zijn in de categorie overige. Het zijn op zichzelf staande opmerkingen voor verbetering van de precisie van de scheerbeurt. Zoals het verbeteren van de tondeuse om bakkebaarden af te kanten, een timer voor de minimale scheertijd die nodig is om glad te worden, net als bij de elektrische tandenborstel van Braun. Deze opmerkingen zijn ieder maar door één persoon gemaakt.

Conclusie

De belangrijkste eigenschappen van het scheerapparaat die verbeterd moeten worden om het oordeel over de precisie van de scheerbeurt te verbeteren zijn het afscheren van de haren en de vorm en het aantal van de scheerkoppen. Er zijn ook nog andere suggesties maar deze worden ieder door maar één persoon genoemd.

9. Conclusie en discussie

In dit hoofdstuk worden de conclusies uit de twee onderzoeken behandeld en worden de resultaten bediscussieerd. Hierbij komt eerst aan bod wat de consument onder precisiescheren verstaat. Vervolgens worden conclusies getrokken over de rol van verwachtingen, controle, ervaring en producteigenschappen in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt.

Uit het eerste onderzoek blijkt dat het oordeel van de consument over de precisie van de scheerbeurt bestaat uit de deelcomponenten het gebruik met betrekking tot gladheid, ofwel de bereikbaarheid, en het resultaat met betrekking tot gladheid. Uit het tweede onderzoek blijkt dat de precisie van de scheerbeurt voornamelijk wordt bepaald door de gladheid maar dat bereikbaarheid en het afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor ook een rol spelen.

Het afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor wordt in het eerste onderzoek niet als deelcomponent gevonden. Dit kan veroorzaakt zijn doordat slechts een klein percentage mannen bakkebaarden, baard en/ of snor heeft en ook niet iedereen vindt het belangrijk dat deze goed afgekant zijn. De mensen die geen bakkebaarden, baard en/of snor hebben, hebben echter allemaal wel een oordeel over de precisie van de scheerbeurt wat dan is gebaseerd op gladheid en bereikbaarheid.

De groep die het afkanten van bakkebaarden, baard en snor belangrijk vindt, was misschien te klein ten opzichte van de totale groep om voor een significante bijdrage in het oordeel over de precisie van de scheerbeurt te zorgen. Of mensen het belangrijk vonden dat hun bakkebaarden, baard en/ of snor goed waren afgekant is in het onderzoek niet gevraagd. Daarom is het niet mogelijk om te kijken of voor mensen die het afkanten belangrijk vinden het afkanten wel een deelcomponent is van de precisie van de scheerbeurt. Uit het tweede onderzoek blijkt echter dat er wel mensen zijn waarvoor de precisie van de scheerbeurt ook bepaald wordt door het afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor. Dit komt overeen met het onderzoek van IPM (2001).

Het oordeel over de precisie van de scheerbeurt is een totaal oordeel wat bij de meeste mensen gevormd wordt door de mate waarin zij overal glad zijn. Voor een aantal mensen, die willen dat de bakkebaarden, baard en/ of snor afgekant zijn, wordt het oordeel naast de mate waarin zij glad zijn ook gevormd door de mate waarin de bakkebaarden, baard en/ of snor zijn afgekant.

Het onderscheid tussen het oordeel over het gebruik en het oordeel over het resultaat zoals dat gemaakt is in dit onderzoek, is niet eerder zo gemaakt in de literatuur. Het blijkt uit dit onderzoek dat onderscheid gemaakt kan worden en dat beide deelcomponenten zijn van het eindoordeel over het product.

Uit het eerste onderzoek blijkt dat verwachtingen over de eigen effectiviteit met het scheerapparaat een positief verband met de beoordeling van het gebruik van het scheerapparaat hebben en dat verwachtingen over de respons effectiviteit van het scheerapparaat een positief verband met de beoordeling van het resultaat van het scheerapparaat hebben.

Dit komt overeen met het onderzoek van Dougherty en Shanteau (1999) en het onderzoek van Richardson et al. (1994) waaruit blijkt dat verwachtingen van invloed zijn op de beoordeling van producten. In tegenstelling tot het onderzoek van Dougherty en Shanteau (1999) en Richardson et al. (1994) zijn de verwachtingen in het huidige onderzoek voorafgaande aan het gebruik van het product gemeten. Hierdoor is de werkelijke waarde van de verwachtingen bekend en kan het verband met de beoordeling na gebruik bestudeerd worden.

Tevens blijkt uit het eerste onderzoek dat de waargenomen discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit van invloed is op de beoordeling van het gebruik van het scheerapparaat en de waargenomen discrepantie tussen verwachte en waargenomen respons effectiviteit van invloed is op de beoordeling van het resultaat met het scheerapparaat. Een negatieve discrepantie, de verwachtingen zijn hoger dan de waarneming, leidt tot een negatievere beoordeling dan een positieve of geen discrepantie. Het is dus belangrijk dat er geen verwachtingen worden geschapt waaraan niet voldaan kan worden.

Ook uit het onderzoek van Oliver (1977) blijkt dat de waargenomen discrepantie van invloed is op de beoordeling. Het onderzoek van Teas (1993) waaruit blijkt dat de discrepantie niet van invloed is op

de beoordeling van producten gaat in tegenstelling tot het huidige onderzoek en het onderzoek van Oliver (1977) uit van de berekende discrepantie en niet van de waargenomen discrepantie.

Uit het huidige onderzoek blijkt dat de berekende discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit geen invloed heeft op de beoordeling van het gebruik terwijl de waargenomen discrepantie tussen verwachte en waargenomen eigen effectiviteit wel van invloed is op de beoordeling van het gebruik. Bij respons effectiviteit heeft zowel de berekende als de waargenomen discrepantie tussen verwachte en waargenomen responseffectiviteit invloed op de beoordeling van het resultaat. De berekende discrepantie blijkt dus niet altijd van invloed op de beoordeling van een product terwijl de waargenomen discrepantie in beide gevallen wel van invloed is.

De attributie van de discrepantie vond in de meeste gevallen plaats naar het product en maar in een paar gevallen naar de persoon. Hierdoor was het niet mogelijk om te kijken wat de invloed was van attributie naar de persoon of het product op de beoordeling van het scheerapparaat of scheermesje. Ook was er voor het scheermesje en het scheerapparaat geen verschil in attributie naar de persoon of naar het product.

Het feit dat voornamelijk naar het product wordt geattribueerd en de afwezigheid van een verschil in attributie voor het scheerapparaat en het scheermesje kan komen doordat er schriftelijk naar de attributie gevraagd is. De vraag kan hierdoor niet geheel duidelijk zijn geweest. Met behulp van interviews kan waarschijnlijk beter achterhaald worden of naar het product of de persoon wordt geattribueerd omdat bij interviews kan worden doorgevraagd.

Het blijkt dus dat verwachtingen zowel rechtstreeks als door de discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen verband houden met de beoordeling van het scheerapparaat. Echter ook uit dit onderzoek is niet duidelijk geworden of selectieve perceptie en de discrepantie tussen waarneming en verwachting tegelijkertijd optreden of niet.

Wat betreft eigen effectiviteit en respons effectiviteit, deelcomponenten van controle, kunnen we stellen dat de verwachtingen hierover een positief verband hebben met de beoordeling van respectievelijk het gebruik en het resultaat. Maar ook de waargenomen eigen effectiviteit en respons effectiviteit hebben een positief verband met de beoordeling van respectievelijk het gebruik en het resultaat.

Het blijkt dat naast de gebruikelijke toepassing van eigen effectiviteit en respons effectiviteit in onderzoek met betrekking tot de gezondheid (Greening & Stoppelbein 2000; Jayanti & Burns 1998) eigen effectiviteit en respons effectiviteit ook van belang zijn bij de beoordeling van producten. Hoe beter een scheerapparaat kan worden bediend des te gemakkelijker wordt het gebruik gevonden en hoe beter het apparaat doet wat hij moet doen des te beter wordt het resultaat gevonden.

Hoewel verwachtingen en controle verband houden met de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt is het de vraag of er ook een verschil is voor een scheermesje en een scheerapparaat. Voor verwachte eigen effectiviteit geldt dat deze groter is voor het scheerapparaat dan voor het scheermesje. Dit komt echter doordat mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem verwachten niet met een mesje te kunnen scheren terwijl mannen die ervaring hebben met een scheermes verwachten goed met het apparaat te kunnen scheren en goed met het mesje te kunnen scheren. Voor het bedienen van een scheermesje verwachten mannen misschien wel dat er enige oefening vereist is en voor het bedienen van een scheerapparaat met rota systeem niet.

Mannen die doorgaans scheren met een scheerapparaat met rotasysteem hebben nog niet kunnen oefenen met een scheermesje en verwachten daarom dat ze het niet zo goed kunnen bedienen. Na gebruik blijkt dat mannen die ervaring hebben met een mesje beoordelen dat ze heel goed overweg kunnen met een scheermesje en niet zo goed met een scheerapparaat terwijl mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem beoordelen met beide goed overweg te kunnen. Dit laatste effect wordt ook gevonden bij de beoordeling van het gebruik m.b.t. precisie. Hier is echter wel een tendens zichtbaar dat mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem bij het scheerapparaat beoordelen dat ze er goed mee overweg kunnen en bij het scheermesje beoordelen dat ze er niet zo goed mee overweg kunnen.

Voor verwachte respons effectiviteit geldt dat deze voor mannen die ervaring hebben met een scheermesje als goed wordt beoordeeld voor het scheermesje en minder goed voor het

scheerapparaat. Voor mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem wordt hij als goed beoordeeld voor het scheerapparaat en als minder goed voor het scheermesje. Dit geldt ook voor de waargenomen respons effectiviteit al is het wel zo dat het verschil tussen het scheerapparaat en het scheermesje voor mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem maar marginaal significant is. Voor de beoordeling van het resultaat m.b.t. precisie geldt weer dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje het resultaat met het scheermesje als goed beoordelen en het resultaat met het scheerapparaat als minder goed terwijl mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem hetzelfde oordeel geven voor beide scheermethoden. Tenslotte vinden mannen die ervaring hebben met een scheermesje de scheerbeurt met een scheermesje precies en de scheerbeurt met een scheerapparaat minder precies en mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem geven geen verschil aan in de precisie van de scheerbeurt met een scheermesje of een scheerapparaat.

De scheermethode die doorgaans gebruikt wordt, blijkt dus een grote rol te spelen in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Alleen mannen die ervaring hebben met een scheermes blijken de waargenomen eigen effectiviteit, verwachte respons effectiviteit, waargenomen respons effectiviteit, het gebruik m.b.t. precisie, het resultaat m.b.t. precisie en de precisie van het scheerbeurt met een scheermes goed te beoordelen en met een scheerapparaat minder goed. Voor hen geldt dat er een verschil is tussen de precisie van de scheerbeurt met een scheermes en een scheerapparaat.

Bij mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem is er echter helemaal geen verschil in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt met een scheermes en een scheerapparaat. Hun inschatting van de verwachte eigen effectiviteit, de verwachte respons effectiviteit, de waargenomen respons effectiviteit en het gebruik van het scheerapparaat is zelfs hoger dan bij het scheermesje.

In dit onderzoek waren niet voldoende mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met vibrasysteem. Er kon daarom niet gekeken worden of zij verschillen in de beoordeling van een scheermesje en een scheerapparaat met mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem en mannen die ervaring hebben met een scheermesje.

Dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje het scheermesje als goed beoordelen en het scheerapparaat als minder goed en mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat met rotasysteem geen verschil aangeven tussen beiden komt overeen met wat gevonden is in het onderzoek van TNO (2000). Uit het eerste onderzoek blijkt echter dat dit niet komt doordat mannen die ervaring hebben met een scheermes de precisie van de scheerbeurt belangrijker vinden dan mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat.

In het huidige onderzoek is gebruik gemaakt van een between subjects design. Participanten aan het onderzoek hebben dus niet beide apparaten beoordeeld maar elke groep heeft één apparaat beoordeeld. Mannen die ervaring hebben met een scheermesje en een scheermesje hadden tijdens het onderzoek beoordeelden het scheermesje als goed. Zij gebruikten dit immers al. Diegenen die het scheerapparaat hadden, hadden als referentie hun eigen scheermesje en het scheerapparaat deed het minder goed en daarom beoordeelden ze het als slechter. Mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat en een scheerapparaat hadden beoordeelden deze als goed. Hun oude scheerapparaat was immers hun referentie. Diegenen die een scheermesje kregen beoordeelden deze ook als goed omdat hij het beter deed dan het scheerapparaat wat ze zelf gebruikten. Dit worden ook wel assimilatie (Zimbardo, McDermott & Jansz 1995) en contrast effecten (Robertson & Kassarijan 1991) genoemd. Mensen passen nieuwe informatie aan, aan wat ze al weten en mensen geven beoordelingen aan de hand van de context waarin het beoordeelde wordt geplaatst. Met andere woorden het scheerapparaat of scheermesje wordt beoordeeld door het te refereren aan kennis die men heeft over andere scheerapparaten of scheermesjes.

Dit is een mogelijke verklaring voor de gelijke beoordeling van het scheerapparaat en het scheermesje door mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat en de ongelijke beoordeling door mannen die ervaring hebben met een scheermesje.

Een ander verklaring zou kunnen zijn dat het te maken heeft met gewinning. Misschien was de gewenningsperiode van drie weken toch niet lang genoeg en heeft het scheerapparaat een langere

gewenningsperiode nodig dan het scheermesje waardoor de mannen die ervaring hadden met het scheermesje nog niet gewend waren aan het scheerapparaat en mannen die ervaring hadden met een scheerapparaat al wel aan het scheermesje gewend waren.

Voornamelijk mannen die ervaring hebben met een scheermesje geven aan dat de scheerbeurt met het scheermesje preciezer is dan de scheerbeurt met het scheerapparaat. Uit het tweede onderzoek blijkt dat zij vinden dat voornamelijk het afscheren van de haren verbeterd moet worden en de vorm en het aantal van de koppen veranderd moet worden om de precisie van de scheerbeurt te verbeteren.

Er kan dus geconcludeerd worden dat verwachte en waargenomen eigen effectiviteit en verwachte en waargenomen respons effectiviteit verband houden met de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Des te hoger de inschatting van de verwachte en waargenomen eigen effectiviteit en verwachte en waargenomen respons effectiviteit des te hoger de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Bij verwachtingen geldt dat de verwachtingen wel waargemaakt moeten worden want een negatieve discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen zorgt voor een slechter oordeel over het product. Productervaring is echter ook erg belangrijk in de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt want alleen mannen die ervaring hebben met een scheermes vinden de scheerbeurt met een scheermes preciezer

10. Aanbevelingen

Bij de aanbevelingen is onderscheid gemaakt tussen aanbevelingen voor vervolgonderzoek en aanbevelingen voor het scheerapparaat. Eerst worden nu de aanbevelingen voor vervolgonderzoek behandeld en vervolgens komen dan de aanbevelingen voor het scheerapparaat aan bod.

10.1 Vervolgonderzoek

Het blijkt dat zowel verwachtingen als de waargenomen discrepantie tussen verwachtingen en waarnemingen verband houden met de beoordeling van het scheerapparaat. Het is echter nog niet duidelijk of selectieve perceptie en de discrepantie tussen waarneming en verwachting beide even belangrijk zijn in de beoordeling van producten. Tevens is niet bekend of er eerste selectieve perceptie plaatsvindt en er daarna nog een discrepantie overblijft of dat er eerst een discrepantie is die dan door middel van selectieve perceptie kleiner wordt.

Door middel van onderzoek kan meer duidelijkheid worden verkregen over de rol van waargenomen discrepantie naast selectieve perceptie in de beoordeling. Door middel van een meer kwalitatief onderzoek kan dan bijvoorbeeld worden gevraagd hoe mensen producten beoordelen en meer inzicht worden verkregen in het feit of er eerst selectieve perceptie plaatsvindt en dan een discrepantie overblijft of dat er eerst een discrepantie optreedt en vervolgens selectieve perceptie optreedt. Hierbij kan de hardop denk methode worden gebruikt. De participanten van het onderzoek wordt dan gevraagd tijdens de beoordeling alles wat in hun hoofd opkomt hardop te zeggen.

Tevens zou meer onderzoek moeten worden gedaan naar de rol van attributie van de discrepantie bij de beoordeling van het scheerapparaat. Doordat in het huidige onderzoek maar 8 personen naar de persoon attribueerden kon niks gezegd worden over de rol van attributie in de beoordeling van scheerapparaten. Omdat het voor mensen moeilijk kan zijn aan te geven of de persoon of het product de oorzaak is van de discrepantie kan in toekomstig onderzoek beter gebruik worden gemaakt van interviews. Bij interviews kan uitleg worden gegeven als de vraag niet wordt begrepen of kan worden doorgevraagd als het antwoord geen antwoord geeft op de vraag. Door middel van interviews kan dan meer inzicht worden verkregen in de attributie bij een scheerapparaat en de attributie bij een scheermesje.

In het toekomstig onderzoek naar de rol van attributie van de discrepantie in de beoordeling van producten moet ook worden gezorgd voor gelijke groepen die naar de persoon attribueren en die naar het product attribueren. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door naar producten te zoeken waar bijna altijd naar de persoon wordt geattribueerd en producten te zoeken waar bijna altijd naar het product wordt geattribueerd. Ook kan de attributie naar de persoon of naar het product worden gemanipuleerd in een laboratorium situatie. Bij gelijke groepen kan worden gekeken wat de invloed is van attributie naar het product op de beoordeling van het product en wat de invloed is van attributie naar de persoon op de beoordeling van het product.

Een ander punt waar meer onderzoek naar moet worden gedaan is het feit dat mensen die ervaring hebben met een scheermesje het scheerapparaat en het scheermesje verschillende beoordelen en mensen die ervaring hebben met een scheerapparaat niet. Mogelijke verklaringen voor dit effect zijn in de conclusie al gegeven. Toekomstig onderzoek zou zich op het toetsen van deze verklaringen kunnen richten.

Door een within subject design waarbij één persoon zowel het scheermes als het scheerapparaat moet beoordelen kan worden gekeken of mensen die ervaring hebben met een scheerapparaat nog steeds geen verschil aangeven tussen het scheerapparaat en het scheermesje.

Onderzoek naar gewenning kan worden gedaan door personen over een langere periode te laten scheren met een scheermethode waar zij geen ervaring mee hebben. Door op gezette tijden steeds dezelfde vragenlijst af te nemen kan worden gekeken of er in de loop van de tijd een verandering in de antwoorden optreedt. En op welk moment dit dan eventueel niet meer optreedt. Het punt waarop dit niet meer optreedt is dan het punt waarop men gewend is aan de nieuwe scheermethode. De periode tot het punt waarop men gewend is, wordt de gewenningsperiode genoemd. Wanneer de gewenningsperiode voor het scheermesje kleiner is dan drie weken en voor het scheerapparaat langer

is dan drie weken dan zou dit kunnen verklaren dat mannen die ervaring hebben met een scheermesje, het scheerapparaat lager beoordeelden dan het scheermesje. Zij waren nog niet gewend aan het scheerapparaat toen zij het beoordeelden.

Tenslotte moet de vragen in onderzoek naar de precisie van de scheerbeurt gesteld worden in termen van gladheid, bereikbaarheid en afkanten. Precisiescheren is een complex begrip dat niet door iedereen hetzelfde wordt uitgelegd. Indien het ene apparaat beter scoort op vragen over precisiescheren dan het andere apparaat is nog niet bekend wat daar mee bedoeld wordt. Door vragen te stellen in termen van gladheid, bereikbaarheid en afkanten kan achterhaald worden waar het probleem ligt indien het ene apparaat er beter op scoort dan het andere apparaat.

10.2 Het scheerapparaat

Uit het onderzoek blijkt dat alleen mannen die ervaring hebben met een scheermesje de scheerbeurt met een scheermesje preciezer vinden dan de scheerbeurt met een scheerapparaat. Verbeteringen aan het scheerapparaat moeten daarom gericht worden op het scheerapparaat met additief, de Cool Skin. Dit scheerapparaat heeft als doelgroep de mannen die ervaring hebben met een scheermesje maar ontevreden zijn over het scheren met een scheermesje.

Voor eventuele verbeteringen op het gebied van precisiescheren aan het scheerapparaat zonder additief moet eerst meer onderzoek worden gedaan. De doelgroep van dit scheerapparaat is de scheerder die doorgaans scheert met een scheerapparaat. Het onderzoek moet zich richten op het feit dat mannen die doorgaans scheren met scheerapparaat met rotasysteem het scheermesje en het scheerapparaat met rotasysteem gelijk beoordelen. Wanneer niet duidelijk is waarom het scheermesje gelijk wordt beoordeeld als het scheerapparaat kunnen verbeteringen worden doorgevoerd die het oordeel over de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat doen verlagen. Bijvoorbeeld doordat het apparaat niet meer lijkt op wat zij gewend zijn. Suggesties voor onderzoek hiernaar staan in de vorige paragraaf beschreven.

Het verbeteren van de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat met rotasysteem moet volgens mannen die ervaring hebben met een scheermes gebeuren door het verbeteren van het afscheren van de haren en het veranderen van het aantal en de vorm van de scheerkoppen. De opmerkingen over hoe de scheerkoppen precies moeten worden veranderd zijn verschillend van elkaar en door het kleine aantal geïnterviewden kan er geen specifieke verbetering worden gegeven. Ook blijkt er een verband te zijn tussen eigen effectiviteit, respons effectiviteit en verwachtingen en de beoordeling van de precisie van de scheerbeurt. Het vergroten van de waargenomen eigen effectiviteit zorgt voor een betere beoordeling van de bereikbaarheid. Het vergroten van de waargenomen respons effectiviteit zorgt voor een betere beoordeling van het resultaat. Het verhogen van de verwachtingen over de eigen effectiviteit en respons effectiviteit zorgt voor een betere beoordeling mits eraan de verwachtingen kan worden voldaan.

Om het oordeel over de precisie van de scheerbeurt met de Cool Skin te verbeteren moeten de waargenomen eigen en respons effectiviteit en de verwachtingen over de eigen en respons effectiviteit, mits ze kunnen worden waargemaakt, worden verhoogd.

Het verbeteren van de precisie van de scheerbeurt met de Cool Skin kan dan het beste als volgt gebeuren.

- Het verbeteren van het afscheren van de haren zodanig dat de consument ook waarneemt dat de haren worden afgeschoren. Het verbeteren van het afscheren van de haren kan objectief gezien wel verbeterd zijn maar als de consument het niet waarneemt, leidt het niet tot een verbetering in het oordeel over de precisie van de scheerbeurt. Onder andere feedback kan er voor zorgen dat de consument het waarneemt (Kluger & Denisi 1996).
- Het veranderen van het aantal scheerkoppen en de vorm van de scheerkoppen zodanig dat de consument waarneemt dat hij overal goed bij kan en hij met het scheerapparaat in staat is goed af te kanten. Ook hier geldt dat het objectief gezien wel verbeterd kan zijn, maar als de consument het niet waarneemt, leidt het niet tot een verbetering in het oordeel over de precisie van de scheerbeurt

- Het verhogen van de verwachtingen die het scheerapparaat oproept over bovengenoemde twee punten mits de verwachtingen ook kunnen worden waargemaakt tijdens gebruik. Waarneer de verwachtingen niet kunnen worden waargemaakt leidt dat tot een negatieve discrepantie. Verwachtingen kunnen onder andere worden verhoogd door reclame en de uitstraling van het apparaat (Bandura 1977)

10.2.1 QFD Matrix

Om klantenwensen om te zetten in uiteindelijk een product kan gebruik worden gemaakt van de QFD methode (Sarlemijn & Boddendijk 1995). Bij deze methode worden door middel van vier zogeheten QFD matrixen klantenwensen omgezet in technische instellingen voor machines om de producten te maken. In de eerste matrix, het kwaliteitshuis, staan op de rijen de klantenwensen en in de kolommen de technische eigenschappen die daarbij horen, zie figuur 27. Door middel van een getal wordt aangegeven of er een hoge, gemiddelde of lage correlatie is tussen de klantenwens en de technische eigenschap. Wanneer er geen getal staat is er geen correlatie.

Voor de tweede matrix wordt de eerste matrix gekanteld. Hierdoor komen de technische eigenschappen op de rijen te staan en in de kolommen worden de bijbehorende technische eisen gezet. Ook hier wordt door middel van cijfers de correlatie tussen technische eigenschappen en technische specificaties aangegeven. Vervolgens wordt door het kantelen van de tweede matrix de derde matrix gevormd. In de rijen staan de technische eisen van de onderdelen en in de kolommen de proceshandelingen. De vierde matrix wordt tenslotte gevormd door de derde te kantelen. In de rijen staan dan de belangrijkste proceshandelingen en in de kolommen de productbenodigdheden (Sarlemijn & Boddendijk 1995).

Met behulp van QFD kunnen eventuele bottlenecks worden geïdentificeerd.

In de oriëntatie fase van het PCP wordt onder andere gebruik gemaakt van Quality Function Deployment (QFD). Bij Philips DAP Drachten wordt alleen gebruik gemaakt van de eerste QFD matrix het zogenaamde kwaliteitshuis.

Omdat in de oriëntatie fase gebruik wordt gemaakt van een QFD matrix om klantenwensen en bij behorende technische eigenschappen te formuleren is in figuur 27 voor de Cool Skin een QFD matrix opgesteld met betrekking tot precisiescheren. Dit is echter maar een klein deel en zal in de totale QFD matrix voor het gehele product moeten worden geplaatst.

De klantenwensen voor precisiescheren zijn gladheid, bereikbaarheid en het afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor. Uit het onderzoek blijkt dat gladheid het belangrijkste wordt gevonden. Bereikbaarheid is iets minder belangrijk omdat uit het eerste onderzoek blijkt dat het belangrijk is voor precisiescheren maar het wordt in het tweede onderzoek minder vaak genoemd als gladheid. Het afkanten van bakkebaarden, baard en/ of snor is alleen van belang voor precisiescheren voor mensen die hun bakkebaarden, baard en/of snor afgekant willen hebben en dat is niet iedereen. Het wordt daarom als minder belangrijk gezien.

De technische eigenschappen die volgens de mannen met ervaring met een scheermesje van belang zijn voor gladheid, bereikbaarheid en afkanten zijn het afscheren van de haren en de vorm van de scheerkoppen en het aantal scheerkoppen. Het afscheren van de haren is belangrijk voor de gladheid en de scheerkoppen vorm/ aantal voor de bereikbaarheid en het afkanten.

Voor de benchmark zijn gegevens uit het eerste onderzoek gebruikt. De gegevens voor de Cool Skin zijn gebaseerd op de uitkomsten van de Philishave HQ 6832. De gladheid met de Mach3 wordt in het eerste onderzoek met 4.2 beoordeeld en de gladheid met de Philishave HQ 6832 met 2.9. De Cool Skin scheert iets gladder dan de Philishave HQ 6832 dus wordt er een kleine correctiefactor of toegepast.

De bereikbaarheid met de Mach3 wordt met 5.9 beoordeeld en de bereikbaarheid met de Philishave HQ 6832 met 5.2. De bereikbaarheid met de Cool Skin en de Philishave HQ 6832 is ongeveer gelijk dus wordt voor de Cool Skin ook 5.2 genomen. Voor afkanten scoort de Mach3 4.2 en de Philishave HQ 6832 4.5. Omdat op de Philishave HQ 6832 een uitklapbare tondeuze zit en op de Cool Skin niet is de score van de Cool Skin op dit punt waarschijnlijk iets lager. Er wordt een correctie toegepast. Tenslotte zijn de cijfers omgezet naar de schaal die voor de benchmark wordt gebruikt.

De relaties tussen de klantenwensen en de technische eigenschappen zouden verder moeten worden onderzocht om hier meer duidelijkheid over te krijgen. Dit zou kunnen gebeuren door de technische eigenschappen te variëren en te kijken hoe de klanten hierop reageren.

| | | | | |
|--------------------------|--|---------------------|---|-----------------------------|
| Technische eigenschappen | Klantenwensen | Consumenten ranking | Het afscheren van de haren ⁶ | Scheerkoppen vorm en aantal |
| | | Gladheid | 5 | 9 |
| | Bereikbaarheid | 4 | 6 | 9 |
| | Afkanten van bakkebaarden baard en/ of snor | 3 | | 9 |
| | | | 87.3 | 70.2 |

Consumenten ranking

5...Heel belangrijk
1...Onbelangrijk

Matrix

9...hoge positieve correlatie
3...gemiddelde positieve correlatie
1...lage positieve correlatie
leeg... geen interactie
-1...lage negatieve correlatie
-3...gemiddelde negatieve correlatie
-9...hoge negatieve correlatie

Benchmarking

| | | | |
|-------|-----------|-----------------|--|
| Mach3 | Cool Skin | Verbeter factor | Consumenten ranking x verbeter factor |
| 4.2 | 3.3 | 1.3 | 6.5 |
| 4.9 | 4.2 | 1.2 | 4.8 |
| 4.2 | 4.1 | 1 | 3 |

Benchmarking

1...niet goed
6...heel erg goed

Figuur 27. QFD matrix voor precisiescheren voor de Cool Skin

Precisiescheren moet dus worden gemeten door naar de gladheid, bereikbaarheid en het afkanten te vragen. Voor mannen die ervaring hebben met een scheermesje kan de precisie van de scheerbeurt met de Cool Skin worden verbeterd. Mogelijkheden om te verbeteren moeten worden gezocht in het afscheren van de haren, het aantal scheerkoppen en de vorm van de scheerkoppen. Voor de verbetering van de precisie van de scheerbeurt met een scheerapparaat voor mannen die ervaring hebben met een scheerapparaat zal eerst meer onderzoek moeten worden gedaan.

Precisiescheren is een complex begrip bestaande uit gladheid, bereikbaarheid en afkanten. Het scheerapparaat met rotasysteem moet worden verbeterd wat betreft precisiescheren voor mannen die doorgaans scheren met een scheermesje.

⁶ Hier moeten de specifieke technische eigenschappen worden ingevuld die voor het beter afscheren van de haren zorgen. Dit is in dit rapport niet gedaan in verband met de vertrouwelijke karakter van deze gegevens.

Literatuur

- Bandura, A., (1977) Self-efficacy: Toward a unified theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215
- Brombacher, A.C. (2000) *Collegesheets behorende bij het vak 1R540 Ontwerpen*, Technische Universiteit Eindhoven
- Dougherty, M.R.P. en Shanteau, J., (1999) Averaging expectancies and perceptual experiences in the assesment of quality. *Acta Psychologica*, 101, 49-67
- Greening, L. en Stoppelbein, L., (2000) Young drivers' health attitudes and intentions to drink and drive, *Journal of adolescent health*, 27, 94-101
- Herk, van, H. (1997) *Actionability of segments*, Zeewolde
- IPI (1999, september). Market research emulsions (Rapportnummer 5046-99) Esslingen: Weinmann.
- IPM (2001, april) Perception and evaluation Philishave Cool Skin (Rapportnummer P 20991) Rotterdam.
- Jayanti, R.K. en Burns, A.C., (1998) The antecedents of preventive health care behavior; an empirical study, *Journal of the academy of marketing science*, 26(1), 6-15
- Johnson, M.D., Anderson, E.W. en Fornell, C. (1995) Rational and adaptive performance expectations in a customer satisfaction framework. *Journal of consumer research*, 21, 695-707
- Johnson, M.D., Nader, G. en Fornell, C., (1996) Expectations, perceived performance, and customer satisfaction for a complex service: The case of bank loans. *Journal of economic psychology*, 17, 163-182
- Kluger, A.N. en Denisi, A. (1996) The effects of feedback interventions on performance: a historical review, meta analysis, preliminary feedback intervention theory. *Psychological Bulletin*, 119(2), 254-284.
- Kopalle, P.K. en Lehmann, D.R., (1995) The effects of advertised and observed quality on expectations about new product quality. *Journal of marketing research*, 32, 280-290
- Mason, K., Jensen, T., Burton, S. en Roach, D. (2001) The accuracy of brand and attribute judgments: The role of information relevancy, product experience, and attribute-relationship schemata. *Journal of the academy of marketing science*, 28(3), 307-317
- Oliver, R.L., (1977) Effect of expectation and disconfirmation on postexposure product evaluations: an alternative interpretation. *Journal of applied psychology*, 62(4), 480-486
- Plous, S. (1993) *The psychology of judgement and decision making*, McGraw-Hill, New York
- Raaij, van W.F., Antonides, G., Oppedijk van Veen, W.M., Schoormans, J.P.L. (1999) *Product & Consument*, Lemma, Utrecht
- Richardson, P.S., Dick, A.S. en Jain, A.K., (1994) Extrinsic an intrinsic cue effects on perceptions of store brand quality. *Journal of Marketing*, 58, 28-36
- Robertson, T.S. & Kassarijan, H.H. (1991) *Handbook of Consumer behavior*, Prentice-hall, New Jersey
- Sarlemijn, A. & Boddendijk, H.G., (1995) *Producten op maat: QFD als gids bij productcreaties*, Boom, Amsterdam
- Skinner, E.A. (1996) A guide to constructs of control, *Journal of personality and social psychology*, 71(3), 549-570
- Steenkamp, J-B.E.M. (1989) *Product Quality*, Assen van Gorcum
- Teas, R.K., (1993) Expectations, performance evaluation, and consumers' perceptions of quality. *Journal of Marketing*, 57, 18-34
- TNO (2000, november) Vergelijking tussen de CoolSkin en Mach3 (Rapportnummer OOMI/01003/HON-0011) Apeldoorn.
- Zimbardo, P., McDermott, M. & Jansz, J. (1995) *Psychology: a European text*, Harper Collins, London

Bijlagen

Bijlage I a Vragenlijst vooraf voor het scheermes

Onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties

Mei 2001

(Deel 1)

Instructie voor vragenlijst

Voor u ligt een vragenlijst behorende bij het onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer een kwartier. Wilt u zo vriendelijk zijn alle vragen te beantwoorden?

Lees voor het beantwoorden van elke vraag de vraag goed door. Bij vrijwel alle vragen gaat het om uw mening, er is bij die vragen dus geen sprake van goede of foute antwoorden.

Voor het beantwoorden van de vragen zet u een kruisje in het hokje bij het antwoord waarvan u vindt dat het het meest van toepassing is. Per vraag is maar één antwoord mogelijk, tenzij anders staat vermeld. Er zal nu een voorbeeld worden gegeven. Dit voorbeeld betreft een ander onderwerp dan de vragen in de vragenlijst.

Op de vraag hoe goed of slecht zuigt deze stofzuiger, kunt u antwoord geven van heel goed tot heel slecht waarbij het middelste vakje neutraal is.

Voorbeeld:

| <i>Vraag:</i> | <i>Antwoordmogelijkheden:</i> |
|---|---|
| Hoe goed of slecht zuigt deze stofzuiger? | <input type="checkbox"/> Heel goed <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Redelijk goed <input type="checkbox"/> Niet goed/ niet slecht <input type="checkbox"/> Redelijk slecht <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Heel slecht |

Op de volgende pagina vindt u een foto van het scheermesje dat u de komende drie weken gaat gebruiken. Bekijk deze foto aandachtig. De vragenlijst gaat over uw verwachtingen betreffende dit scheermesje.

Veel succes met invullen!

Het scheermesje:



Datum:

PPN:

Dit is het begin van de vragenlijst. In de grijze blokken zal steeds een korte instructie staan voor de vragen die volgen na het blok. Lees de instructies goed.

De volgende vragen gaan over wat u verwacht dat u met het scheermesje **kunt doen**.

- 1.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met het scheermesje nauwkeurige scheerbewegingen te maken?
- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

- 2.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met het scheermesje grote scheerbewegingen te maken?
- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

- 3.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn het scheermesje tijdens het scheren vast te houden?
- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

- 4.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met uw pols en hand de hoeken te maken die nodig zijn om u te scheren?
- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

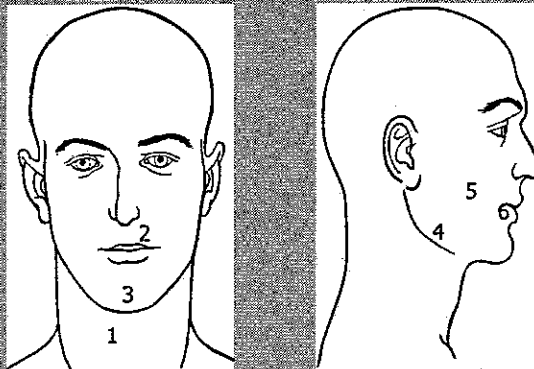
- 5.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn in alle richtingen te bewegen met het scheermesje?
- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed

De volgende vragen gaan over wat u verwacht dat **het scheermesje kan**.

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht u denkt **dat het scheermesje** op dat deel van het gezicht **de haren zal afscheren**?

In de plaatjes hieronder ziet u welk deel van het gezicht bedoeld wordt.

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe goed of slecht denkt u **dat het scheermesje** op de volgende delen van het gezicht **de haren zal afscheren**?

6.) In uw hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

7.) Onder uw neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

8.) Op uw kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

9.) Op uw kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

10.) Op uw wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

11.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Wilt u voor de volgende gezichtsbehandling aangeven hoe goed of slecht u denkt dat **het scheermesje** deze behandeling zal **afkanten**?

Afkanten is het in rechte en/of strakke lijnen kunnen scheren van bakkebaarden, baard en/of snor.

Hoe goed of slecht denkt u dat **het scheermesje** de volgende gezichtsbehandling zal **afkanten**?

12.) Bakkebaarden

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

13.) Baard

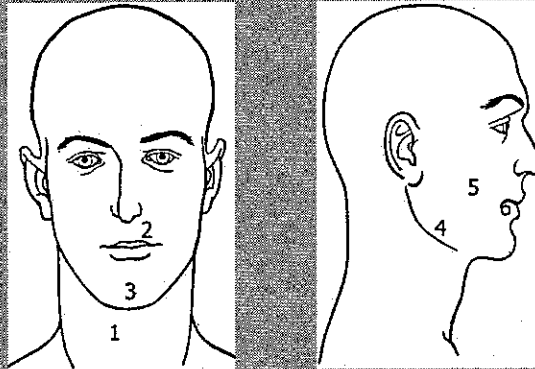
- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

14.) Snor

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht u denkt dat **de mesjes van het scheermesje de vorm** van dat deel van het gezicht zullen **volgen**?

- 1. Hals
- 2. Onder de neus
- 3. Kin
- 4. Kaakrand
- 5. Wang
- 6. Mondhoek



Hoe goed of slecht denkt u dat **de mesjes van het scheermesje de vorm** van de volgende delen van het gezicht zullen **volgen**?

15.) De hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

16.) Onder de neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

17.) De kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

18.) De kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

19.) De wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

20.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen.

21.) Wat is uw leeftijd?

Mijn leeftijd is jaar

22.) Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?

- WO (Wetenschappelijk Onderwijs)
- HBO (Hoger Beroeps Onderwijs)
- MBO (Middelbaar Beroeps Onderwijs)
- VWO (Vorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs)
- HAVO (Hoger Algemeen Vorbereidend Onderwijs)
- MAVO (Middelbaar Algemeen Vorbereidend Onderwijs)
- LBO (Lager Beroeps Onderwijs)
- Basisonderwijs
- Anders nl,

23.) Waarmee scheert u zich momenteel?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Met een elektrisch scheerapparaat
- Met een mesje (natscheren)
- Anders, nl.

24.) Met welk merk en type scheerapparaat
of mesje scheert u zich momenteel?

.....

25.) Welke gezichtsbehaving heeft u?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Baard
- Snor
- Bakkebaarden
- Anders nl.

26.) Hoe vaak scheert u zich gemiddeld?

- Meer dan 2 keer per dag
- 2 keer per dag
- 1 keer per dag
- 4-6 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- Minder dan 1 keer per week

27.) Waarmee heeft u zich de afgelopen 5
jaar geschoren?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Met een elektrisch scheerapparaat
- Met een mesje (natscheren)
- Anders, nl.

28.) Met welk(e) merk(en) en type(n)
scheerapparaat of mesje heeft u zich de
afgelopen 5 jaar geschoren?

.....
.....
.....

29.) Heeft u nog opmerkingen?

.....

.....

.....

.....

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage I b Vragenlijst vooraf voor het scheerapparaat

Onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties Mei 2001 (Deel 1)

Instructie voor vragenlijst

Voor u ligt een vragenlijst behorende bij het onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer een kwartier. Wilt u zo vriendelijk zijn alle vragen te beantwoorden?

Lees voor het beantwoorden van elke vraag de vraag goed door. Bij vrijwel alle vragen gaat het om uw mening, er is bij die vragen dus geen sprake van goede of foute antwoorden.

Voor het beantwoorden van de vragen zet u een kruisje in het hokje bij het antwoord waarvan u vindt dat het het meest van toepassing is. Per vraag is maar één antwoord mogelijk, tenzij anders staat vermeld. Er zal nu een voorbeeld worden gegeven. Dit voorbeeld betreft een ander onderwerp dan de vragen in de vragenlijst.

Op de vraag hoe goed of slecht zuigt deze stofzuiger, kunt u antwoord geven van heel goed tot heel slecht waarbij het middelste vakje neutraal is.

Voorbeeld:

| <i>Vraag:</i> | <i>Antwoordmogelijkheden:</i> |
|---|---|
| Hoe goed of slecht zuigt deze stofzuiger? | <input type="checkbox"/> Heel goed <input type="checkbox"/> Goed <input type="checkbox"/> Redelijk goed <input type="checkbox"/> Niet goed/ niet slecht <input type="checkbox"/> Redelijk slecht <input type="checkbox"/> Slecht <input type="checkbox"/> Heel slecht |

Op de volgende pagina vindt u een foto van het scheerapparaat dat u de komende drie weken gaat gebruiken. Bekijk deze foto aandachtig. De vragenlijst gaat over uw verwachtingen betreffende dit scheerapparaat.

Veel succes met invullen!

Het scheerapparaat:



Datum:

PPN:

Dit is het begin van de vragenlijst. In de grijze blokken zal steeds een korte instructie staan voor de vragen die volgen na het blok. Lees de instructies goed.

De volgende vragen gaan over wat u verwacht dat u met het scheerapparaat **kunt doen**.

1.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met het scheerapparaat nauwkeurige scheerbewegingen te maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

2.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met het scheerapparaat grote scheerbewegingen te maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

3.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn het scheerapparaat tijdens het scheren vast te houden?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

4.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn met uw pols en hand de hoeken te maken die nodig zijn om u te scheren?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

5.) Hoe goed of slecht denkt u dat u in staat zult zijn in alle richtingen te bewegen met het scheerapparaat?

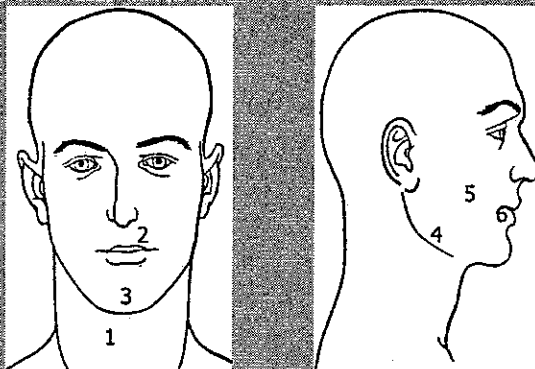
- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

De volgende vragen gaan over wat u verwacht dat **het scheerapparaat kan**.

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht u denkt **dat het scheerapparaat** op dat deel van het gezicht **de haren zal afscheren**?

In de plaatjes hieronder ziet u welk deel van het gezicht bedoeld wordt.

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe goed of slecht denkt u **dat het scheerapparaat** op de volgende delen van het gezicht **de haren zal afscheren**?

6.) In uw hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

7.) Onder uw neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

8.) Op uw kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

9.) Op uw kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

10.) Op uw wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

11.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Wilt u voor de volgende gezichtsbehandling aangeven hoe goed of slecht u denkt dat **het scheerapparaat** deze behandeling zal **afkanten**?

Afkanten is het in rechte en/of strakke lijnen kunnen scheren van bakkebaarden, baard en/of snor.

Hoe goed of slecht denkt u dat **het scheerapparaat** de volgende gezichtsbehandling zal **afkanten**?

12.) Bakkebaarden

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

13.) Baard

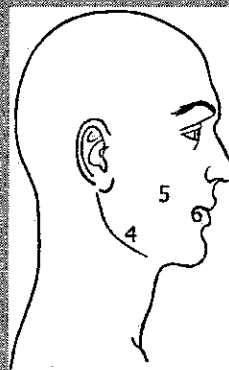
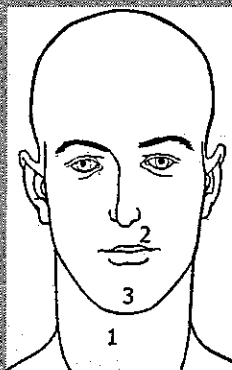
- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

14.) Snor

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht u denkt dat **de mesjes van het scheerapparaat de vorm** van dat deel van het gezicht zullen **volgen**?

- 1. Hals
- 2. Onder de neus
- 3. Kin
- 4. Kaakrand
- 5. Wang
- 6. Mondhoek



Hoe goed of slecht denkt u dat **de mesjes van het scheerapparaat de vorm** van de volgende delen van het gezicht zullen **volgen**?

15.) De hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

16.) Onder de neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

17.) De kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

18.) De kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

19.) De wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

20.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

Tot slot volgen nog enkele algemene vragen.

21.) Wat is uw leeftijd?

Mijn leeftijd is jaar

22.) Wat is uw hoogst gevolgde opleiding?

- WO (Wetenschappelijk Onderwijs)
- HBO (Hoger Beroeps Onderwijs)
- MBO (Middelbaar Beroeps Onderwijs)
- VWO (Vorbereidend Wetenschappelijk Onderwijs)
- HAVO (Hoger Algemeen Vorbereidend Onderwijs)
- MAVO (Middelbaar Algemeen Vorbereidend Onderwijs)
- LBO (Lager Beroeps Onderwijs)
- Basisonderwijs
- Anders nl,

23.) Waarmee scheert u zich momenteel?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Met een elektrisch scheerapparaat
- Met een mesje (natscheren)
- Anders, nl.

24.) Met welk merk en type scheerapparaat of mesje scheert u zich momenteel?

.....

25.) Welke gezichtsbehaarung heeft u?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Baard
- Snor
- Bakkebaarden
- Anders nl.

26.) Hoe vaak scheert u zich gemiddeld?

- Meer dan 2 keer per dag
- 2 keer per dag
- 1 keer per dag
- 4-6 keer per week
- 2-3 keer per week
- 1 keer per week
- Minder dan 1 keer per week

27.) Waarmee heeft u zich de afgelopen 5 jaar geschoren?
(Meerdere antwoorden mogelijk)

- Met een elektrisch scheerapparaat
- Met een mesje (natscheren)
- Anders, nl.

28.) Met welk(e) merk(en) en type(n) scheerapparaat of mesje heeft u zich de afgelopen 5 jaar geschoren?

.....

29.) Heeft u nog opmerkingen?

.....

.....

.....

.....

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage II a Vragenlijst achteraf voor het scheermes

Onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties

Mei 2001

(Deel 2)

Instructie voor vragenlijst

Voor u ligt een vragenlijst behorende bij het onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer een half uur. Wilt u zo vriendelijk zijn alle vragen te beantwoorden.

Lees voor het beantwoorden van elke vraag de vraag goed door. In de vragenlijst worden vragen gesteld waarbij het gaat om uw mening, er is dus geen sprake van goede of foute antwoorden.

Voor het beantwoorden van de vragen zet u een kruisje in het hokje bij het antwoord waarvan u vindt dat het het meest van toepassing is. Per vraag is maar één antwoord mogelijk.

De vragen in de vragenlijst gaan over het scheermesje dat u de afgelopen drie weken heeft gebruikt.

Op de volgende pagina begint de vragenlijst. In de grijze blokken staat elke keer een korte instructie voor de vragen die na dat blok volgen.

Veel succes met invullen!

Datum:

PPN:

De volgende 5 vragen gaan over wat u vindt dat u met het scheermesje **kunt doen**

Elke vraag bestaat uit drie delen.

In het eerste deel wordt gevraagd wat u met het scheermesje **kunt doen**.

In het tweede deel wordt gevraagd of dit beter is dan u verwacht had, slechter is dan u verwacht had of gelijk is aan uw verwachtingen.

Als uw ervaring afwijkt van uw verwachtingen willen we graag weten in hoeverre u denkt dat het aan het scheermesje ligt of aan u zelf.

Bij het meest rechter vakje ligt het geheel aan het scheermesje; bij het meest linker vakje ligt het geheel aan de persoon.

Voorbeeld:

| | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|--|--|---|--|---|-------------------------------------|-----------------|
| | Het ligt geheel aan mijzelf | Het ligt vooral aan mijzelf, maar ook een beetje aan het scheermesje | Het ligt iets meer aan mijzelf dan aan het scheermesje | Het ligt niet aan mijzelf en niet aan het scheermesje | Het ligt iets meer aan het scheermesje dan aan mijzelf | Het ligt vooral aan het scheermesje maar ook een beetje aan mijzelf | Het ligt geheel aan het scheermesje | |
| Mijzelf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Het scheermesje |

Er is per deelvraag één antwoord mogelijk.

1a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u met het scheermesje nauwkeurige scheerbewegingen kunt maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

1b.) De nauwkeurige scheerbewegingen die ik met het scheermesje kan maken gaan:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 2a)
- Slechter dan verwacht

1c.) Dit verschil ligt aan:

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|
| Mijzelf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Het scheermesje |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------|

2a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u met het scheermesje grote scheerbewegingen kunt maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

2b.) De grote scheerbewegingen die ik met het scheermesje kan maken gaan:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 3a)
- Slechter dan verwacht

2c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

3a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u het scheermesje tijdens het scheren kunt vasthouden?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

3b.) Het vasthouden van het scheermesje tijdens het scheren gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 4a)
- Slechter dan verwacht

3c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

4a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u met uw pols en hand de hoeken kunt maken die nodig zijn om u te scheren?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

4b.) Het maken van de benodigde hoeken met mijn pols en hand gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 5a)
- Slechter dan verwacht

4c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

5a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u in alle richtingen kunt bewegen met het scheermesje?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

5b.) Het bewegen in alle richtingen met het scheermesje gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 6a)
- Slechter dan verwacht

5c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

De volgende 15 vragen gaan over wat **het scheermesje kan**.

Elke vraag bestaat uit drie delen.

In het eerste deel wordt gevraagd wat **het scheermesje kan**.

In het tweede deel wordt gevraagd of dit beter is dan u verwacht had, slechter is dan u verwacht had of gelijk is aan uw verwachtingen.

Als uw ervaring afwijkt van uw verwachtingen willen we graag weten in hoeverre u denkt dat het aan het scheermesje ligt of aan u zelf.

Bij het meest rechter vakje ligt het geheel aan het scheermesje; bij het meest linker vakje ligt het geheel aan de persoon.

Voorbeeld:

Het ligt geheel aan mijzelf

Het ligt vooral aan mijzelf, maar ook een beetje aan het scheermesje

Het ligt iets meer aan mijzelf dan aan het scheermesje

Het ligt niet aan mijzelf en niet aan het scheermesje

Het ligt iets meer aan het scheermesje dan aan mijzelf

Het ligt vooral aan het scheermesje, maar ook een beetje aan mijzelf

Het ligt geheel aan het scheermesje

Mijzelf

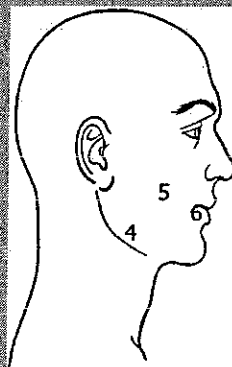
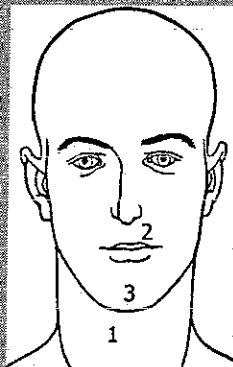
Het scheermesje

Er is per deelvraag één antwoord mogelijk.

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht **het scheermesje** op dat deel van het gezicht **de haren afscheert**?

In de plaatjes hieronder ziet u welk deel van het gezicht bedoeld wordt.

- 1. Hals
- 2. Onder de neus
- 3. Kin
- 4. Kaakrand
- 5. Wang
- 6. Mondhoek



Hoe goed of slecht **scheert het scheermesje** op de volgende delen van het gezicht **de haren af**?

6a.) In uw hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn hals nooit (ga naar vraag 7a)

6b.) Het afscheren van haren in mijn hals door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 7a)
- Slechter dan verwacht

6c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

7a.) Onder uw neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren onder mijn neus nooit (ga naar vraag 8a)

7b.) Het afscheren van haren onder mijn neus door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 8a)
- Slechter dan verwacht

7c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

8a.) Op uw kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kin nooit (ga naar vraag 9a)

8b.) Het afscheren van haren op mijn kin door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 9a)
- Slechter dan verwacht

8c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

9a.) Op uw kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kaakrand nooit (ga naar vraag 10a)

9b.) Het afscheren van haren op mijn kaakrand door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 10a)
- Slechter dan verwacht

9c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

10a.) Op uw wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn wangen nooit (ga naar vraag 11a)

10b.) Het afscheren van haren op mijn wang door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 11a)
- Slechter dan verwacht

10c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

11a.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren bij mijn mondhoeken nooit (ga naar vraag 12a)

11b.) Het afscheren van haren bij mijn mondhoeken door het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 12a)
- Slechter dan verwacht

11c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

Wilt u voor de volgende gezichtsbehandling aangeven hoe goed of slecht **het scheermesje** de behandeling **afkant**?

Afkanten is het in rechte en/of strakke lijnen kunnen scheren van bakkebaarden, baard en/of snor.

Hoe goed of slecht **kant het scheermesje** de volgende gezichtsbehandling **af**?

12a.) Bakkebaarden

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen bakkebaarden (ga naar vraag 13a)

12b.) Het afkanten van mijn bakkebaarden met het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 13a)
- Slechter dan verwacht

12c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

13a.) Baard

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen baard (ga naar vraag 14a)

13b.) Het afkanten van mijn baard met het scheermesje gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 14a)
- Slechter dan verwacht

13c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

14a.) Snor

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen snor (ga naar vraag 15a)

14b.) Het afkanten van mijn snor met het scheermesje gebeurt:

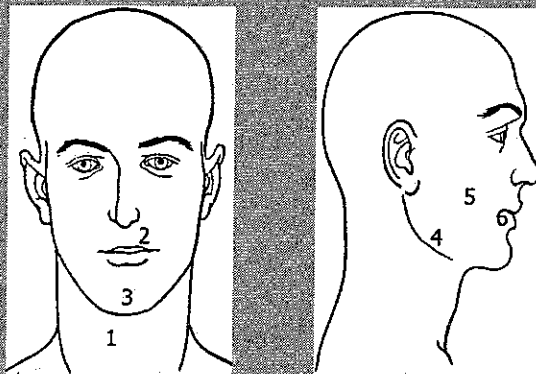
- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 15a)
- Slechter dan verwacht

14c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

Wilt u voor iedere deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht **de mesjes van het scheermesje de vorm** van dat deel van het gezicht **volgen**?

- 1. Hals
- 2. Onder de neus
- 3. Kin
- 4. Kaakrand
- 5. Wang
- 6. Mondhoek



Hoe goed of slecht **volgen de mesjes van het scheermesje de vorm** van de volgende delen van het gezicht?

15a.) De hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn hals nooit (ga naar vraag 16a)

15b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van de hals:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 16a)
- Slechter dan verwacht

15c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

16a.) Onder de neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren onder mijn neus nooit (ga naar vraag 17a)

16b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van het gezicht onder de neus:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 17a)
- Slechter dan verwacht

16c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

17a.) De kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kin nooit (ga naar vraag 18a)

17b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van het gezicht op de kin:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 18a)
- Slechter dan verwacht

17c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

18a.) De kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kaakrand nooit (ga naar vraag 19a)

18b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van de kaakrand:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 19a)
- Slechter dan verwacht

18c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

19a.) Op de wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn wang nooit (ga naar vraag 20a)

19b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van de wang:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 20a)
- Slechter dan verwacht

19c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

20a.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren bij mijn mondhoeken nooit (ga naar vraag 21)

20b.) De mesjes van het scheermesje volgen de vorm van het gezicht bij de mondhoeken:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 21)
- Slechter dan verwacht

20c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheermesje

De volgende vragen gaan over **het gebruik van het scheermesje**.

21.) Hoe makkelijk of moeilijk kunt u met het scheermesje doorgaans in rechte lijnen bewegen?

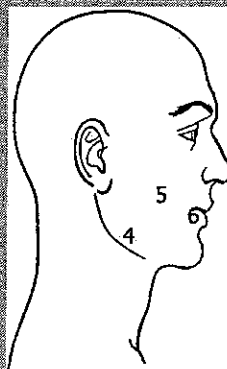
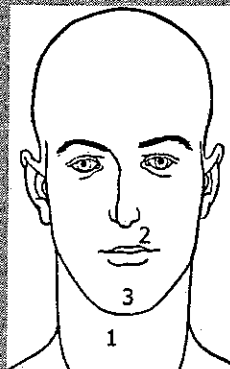
- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk

22.) Hoe makkelijk of moeilijk kunt u met het scheermesje doorgaans langs uw bakkebaarden, baard en/of snor bewegen?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb geen bakkebaarden, baard en/of snor

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe makkelijk of moeilijk alle plaatsen op dat deel van het gezicht doorgaans kunnen worden **bereikt** met het scheermesje?

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe makkelijk of moeilijk kunnen alle plaatsen op de volgende delen van het gezicht doorgaans worden **bereikt** met het scheermesje?

23.) In de hals

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer mijn hals nooit

24.) Onder de neus

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit onder mijn neus

25.) Op de kin

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn kin

26.) Op de kaakrand

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn kaakrand

27.) Op de wang

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn wang

28.) De mondhoeken

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit bij mijn mondhoeken

De volgende vragen gaan over **het resultaat** dat bereikt is met de scheerbeurt.

29.) Het scheerresultaat dat bereikt is met de scheerbeurt blijft doorgaans gedurende:

- 1 à 2 uur
- 3 à 4 uur
- 5 à 6 uur
- 7 à 8 uur
- 9 à 10 uur
- 11 of meer uur

30.) Hoe goed of slecht zijn uw bakkebaarden na een scheerbeurt met het scheermesje doorgaans afgekant?

- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed
 - Ik heb geen bakkebaarden
-

31.) Hoe goed of slecht is uw baard na een scheerbeurt met het scheermesje doorgaans afgekant?

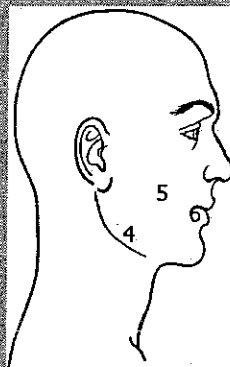
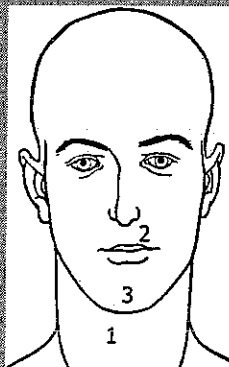
- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen baard

32.) Hoe goed of slecht is uw snor na een scheerbeurt met het scheermesje doorgaans afgekant?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen snor

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven **hoe glad** u na een scheerbeurt met het scheermesje doorgaans op dat deel van het gezicht geschoren bent?

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe glad bent u na een scheerbeurt met het scheermesje doorgaans op de volgende delen van het gezicht geschoren?

33.) In de hals

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit in mijn hals

34.) Onder de neus

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit onder mijn neus

35.) Op de kin

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn kin

36.) Op de kaakrand

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn kaakrand

37.) Op de wang

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn wang

38.) Bij uw mondhoeken

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit bij mijn mondhoeken

De volgende vragen zijn vragen over de **totale** scheerbeurt.

39.) Hoe precies vindt u dat u doorgaans geschoren bent met het scheermesje?

- Niet precies
- Een beetje precies
- Redelijk precies
- Precies
- Erg precies
- Heel erg precies

40.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u het dat u precies geschoren bent?

- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

41.) Hoe fris vindt u doorgaans de scheerbeurt met het scheermesje?

- Niet fris
 - Een beetje fris
 - Redelijk fris
 - Fris
 - Erg fris
 - Heel erg fris
-

42.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt fris is?

- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

43.) Hoe verzorgend vindt u doorgaans de scheerbeurt met het scheermesje?

- Niet verzorgend
 - Een beetje verzorgend
 - Redelijk verzorgend
 - Verzorgend
 - Erg verzorgend
 - Heel erg verzorgend
-

44.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt verzorgend is?

- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

45.) Hoe geïrriteerd voelt uw huid doorgaans aan na het scheren met het scheermesje?

- Niet geïrriteerd
 - Een beetje geïrriteerd
 - Redelijk geïrriteerd
 - Geïrriteerd
 - Erg geïrriteerd
 - Heel erg geïrriteerd
-

46.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt zonder voelbare irritatie is?

- Heel erg onbelangrijk
- Erg onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- Belangrijk
- Erg belangrijk
- Heel erg belangrijk

47.) Hoe geïrriteerd ziet uw huid er doorgaans uit na het scheren met het scheermesje

- Niet geïrriteerd
- Een beetje geïrriteerd
- Redelijk geïrriteerd
- Geïrriteerd
- Erg geïrriteerd
- Heel erg geïrriteerd

48.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt zonder zichtbare irritatie is?

- Heel erg onbelangrijk
- Erg onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- Belangrijk
- Erg belangrijk
- Heel erg belangrijk

Wilt u voor de volgende stelling aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent?

49.) Je kunt je op ieder deel van het gezicht met het scheermesje heel precies scheren

- Helemaal oneens
- Grotendeels oneens
- Gedeeltelijk oneens
- Niet oneens/ niet eens
- Gedeeltelijk eens
- Grotendeels eens
- Helemaal eens

Nu volgen enkele vragen over de vergelijking van uw eigen apparaat en het testapparaat.

Wanneer u de mach3 vergelijkt met uw eigen scheerapparaat, welk scheert dan precieser?

(Deze vraag alleen invullen wanneer u normaal gesproken droogscheert)

- Het eigen scheerapparaat scheert veel precieser dan de mach3
- Het eigen scheerapparaat scheert precieser dan de mach3
- Het eigen scheerapparaat scheert iets precieser dan de mach3
- Het eigen scheerapparaat scheert even precies als de mach3
- De mach3 scheert iets precieser dan het eigen scheerapparaat
- De mach3 scheert precieser dan het eigen scheerapparaat
- De mach3 scheert veel precieser dan het eigen scheerapparaat
- Niet van toepassing

Wat vindt u van het testapparaat in vergelijking met uw eigen scheerapparaat en waarom?

.....
.....
.....
.....
.....

U heeft nu bijna het einde van de vragenlijst bereikt.

Heeft u nog opmerkingen?

.....
.....
.....
.....

Na dit onderzoek zal nog een vervolgonderzoek plaatsvinden. Tijdens dit vervolgonderzoek zou ik graag uw mondelinge toelichting horen op de antwoorden die u in deze vragenlijst gegeven heeft.

Bent u bereid hier aan mee te werken?

- Ja
- Nee

Wilt u kort opschrijven wat u denkt dat het doel van het onderzoek is?

.....
.....
.....
.....
.....

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage II b Vragenlijst achteraf voor het scheerapparaat

Onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties

Mei 2001

(Deel 2)

Instructie voor vragenlijst

Voor u ligt een vragenlijst behorende bij het onderzoek naar de beoordeling van scheerprestaties. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer een half uur. Wilt u zo vriendelijk zijn alle vragen te beantwoorden.

Lees voor het beantwoorden van elke vraag de vraag goed door. In de vragenlijst worden vragen gesteld waarbij het gaat om uw mening, er is dus geen sprake van goede of foute antwoorden.

Voor het beantwoorden van de vragen zet u een kruisje in het hokje bij het antwoord waarvan u vindt dat het het meest van toepassing is. Per vraag is maar één antwoord mogelijk.

De vragen in de vragenlijst gaan over het scheerapparaat dat u de afgelopen drie weken heeft gebruikt.

Op de volgende pagina begint de vragenlijst. In de grijze blokken staat elke keer een korte instructie voor de vragen die na dat blok volgen.

Veel succes met invullen!

Datum:

PPN:

De volgende 5 vragen gaan over wat u vindt dat **u** met het scheerapparaat **kunt doen**

Elke vraag bestaat uit drie delen.

In het eerste deel wordt gevraagd wat **u** met het scheerapparaat **kunt doen**.

In het tweede deel wordt gevraagd of dit beter is dan u verwacht had, slechter is dan u verwacht had of gelijk is aan uw verwachtingen.

Als uw ervaring afwijkt van uw verwachtingen willen we graag weten in hoeverre u denkt dat het aan het scheerapparaat ligt of aan u zelf.

Bij het meest rechter vakje ligt het geheel aan het scheerapparaat; bij het meest linker vakje ligt het geheel aan de persoon.

Voorbeeld:

| | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|---|--|---|--|--|--------------------|
| | Het ligt geheel aan mijzelf | Het ligt vooral aan mijzelf, maar ook een beetje aan het scheerapparaat | Het ligt iets meer aan mijzelf dan aan het scheerapparaat | Het ligt niet aan mijzelf en niet aan het scheerapparaat | Het ligt iets meer aan het scheerapparaat dan aan mijzelf | Het ligt vooral aan het scheerapparaat maar ook een beetje aan mijzelf | Het ligt geheel aan het scheerapparaat | |
| Mijzelf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Het scheerapparaat |

Er is per deelvraag één antwoord mogelijk.

1a.) Hoe goed of slecht vindt u dat **u** met het scheerapparaat **nauwkeurige** scheerbewegingen **kunt** maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

1b.) De nauwkeurige scheerbewegingen die ik met het scheerapparaat kan maken gaan:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 2a)
- Slechter dan verwacht

1c.) Dit verschil ligt aan:

| | | | | | | | | |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| Mijzelf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Het scheerapparaat |
|---------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|

2a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u met het scheerapparaat grote scheerbewegingen kunt maken?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

2b.) De grote scheerbewegingen die ik met het scheerapparaat kan maken gaan:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 3a)
- Slechter dan verwacht

2c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheerapparaat

3a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u het scheerapparaat tijdens het scheren kunt vasthouden?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

3b.) Het vasthouden van het scheerapparaat tijdens het scheren gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 4a)
- Slechter dan verwacht

3c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheerapparaat

4a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u met uw pols en hand de hoeken kunt maken die nodig zijn om u te scheren?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

4b.) Het maken van de benodigde hoeken met mijn pols en hand gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 5a)
- Slechter dan verwacht

4c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

5a.) Hoe goed of slecht vindt u dat u in alle richtingen kunt bewegen met het scheerapparaat?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed

5b.) Het bewegen in alle richtingen met het scheerapparaat gaat:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 6a)
- Slechter dan verwacht

5c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

De volgende 15 vragen gaan over wat **het scheerapparaat kan**.

Elke vraag bestaat uit drie delen.

In het eerste deel wordt gevraagd wat **het scheerapparaat kan**.

In het tweede deel wordt gevraagd of dit beter is dan u verwacht had, slechter is dan u verwacht had of gelijk is aan uw verwachtingen.

Als uw ervaring afwijkt van uw verwachtingen willen we graag weten in hoeverre u denkt dat het aan het scheerapparaat ligt of aan u zelf.

Bij het meest rechter vakje ligt het geheel aan het scheerapparaat; bij het meest linker vakje ligt het geheel aan de persoon.

Voorbeeld:

Het ligt geheel aan mijzelf

Het ligt vooral aan mijzelf, maar ook een beetje aan het scheerapparaat

Het ligt iets meer aan mijzelf dan aan het scheerapparaat

Het ligt niet aan mijzelf en niet aan het scheerapparaat

Het ligt iets meer aan het scheerapparaat dan aan mijzelf

Het ligt vooral aan het scheerapparaat, maar ook een beetje aan mijzelf

Het ligt geheel aan het scheerapparaat

Mijzelf

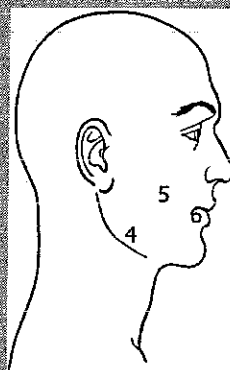
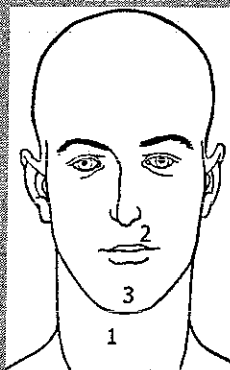
Het scheerapparaat

Er is per deelvraag één antwoord mogelijk.

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht **het scheerapparaat** op dat deel van het gezicht **de haren afscheert**?

In de plaatjes hieronder ziet u welk deel van het gezicht bedoeld wordt.

- 1. Hals
- 2. Onder de neus
- 3. Kin
- 4. Kaakrand
- 5. Wang
- 6. Mondhoek



Hoe goed of slecht **scheert het scheerapparaat** op de volgende delen van het gezicht **de haren af**?

6a.) In uw hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn hals nooit (ga naar vraag 7a)

6b.) Het afscheren van haren in mijn hals door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 7a)
- Slechter dan verwacht

6c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

7a.) Onder uw neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren onder mijn neus nooit (ga naar vraag 8a)

7b.) Het afscheren van haren onder mijn neus door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 8a)
- Slechter dan verwacht

7c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

8a.) Op uw kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kin nooit (ga naar vraag 9a)

8b.) Het afscheren van haren op mijn kin door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 9a)
- Slechter dan verwacht

8c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

9a.) Op uw kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kaakrand nooit (ga naar vraag 10a)

9b.) Het afscheren van haren op mijn kaakrand door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 10a)
- Slechter dan verwacht

9c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

10a.) Op uw wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn wangen nooit (ga naar vraag 11a)

10b.) Het afscheren van haren op mijn wang door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 11a)
- Slechter dan verwacht

10c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

11a.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren bij mijn mondhoeken nooit (ga naar vraag 12a)

11b.) Het afscheren van haren bij mijn mondhoeken door het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 12a)
- Slechter dan verwacht

11c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

Wilt u voor de volgende gezichtsbehandling aangeven hoe goed of slecht **het scheerapparaat** de beharing **afkant**?

Afkanten is het in rechte en/of strakke lijnen kunnen scheren van bakkebaarden, baard en/of snor.

Hoe goed of slecht **kant het scheerapparaat** de volgende gezichtsbehandling **af**?

12a.) Bakkebaarden

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen bakkebaarden (ga naar vraag 13a)

12b.) Het afkanten van mijn bakkebaarden met het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 13a)
- Slechter dan verwacht

12c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

13a.) Baard

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen baard (ga naar vraag 14a)

13b.) Het afkanten van mijn baard met het scheerapparaat gebeurt:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 14a)
- Slechter dan verwacht

13c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

14a.) Snor

- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed
 - Ik heb geen snor (ga naar vraag 15a)
-

14b.) Het afkanten van mijn snor met het scheerapparaat gebeurt:

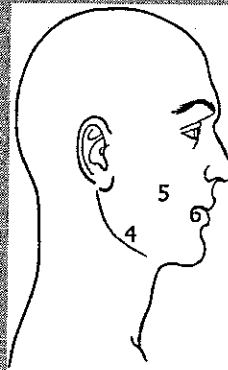
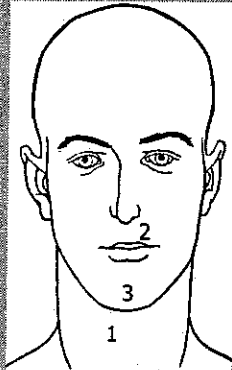
- Beter dan verwacht
 - Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 15a)
 - Slechter dan verwacht
-

14c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

Wilt u voor iedere deel van het gezicht aangeven hoe goed of slecht **de mesjes van het scheerapparaat de vorm** van dat deel van het gezicht **volgen**?

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe goed of slecht **volgen de mesjes van het scheerapparaat de vorm** van de volgende delen van het gezicht?

15a.) De hals

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn hals nooit (ga naar vraag 16a)

15b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van de hals:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 16a)
- Slechter dan verwacht

15c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheerapparaat

16a.) Onder de neus

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren onder mijn neus nooit (ga naar vraag 17a)

16b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van het gezicht onder de neus:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 17a)
- Slechter dan verwacht

16c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheerapparaat

17a.) De kin

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kin nooit (ga naar vraag 18a)

17b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van het gezicht op de kin:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 18a)
- Slechter dan verwacht

17c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het scheerapparaat

18a.) De kaakrand

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn kaakrand nooit (ga naar vraag 19a)

18b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van de kaakrand:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 19a)
- Slechter dan verwacht

18c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

19a.) Op de wang

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer mijn wang nooit (ga naar vraag 20a)

19b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van de wang:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 20a)
- Slechter dan verwacht

19c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

20a.) Bij uw mondhoeken

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik scheer de haren bij mijn mondhoeken nooit (ga naar vraag 21)

20b.) De mesjes van het scheerapparaat volgen de vorm van het gezicht bij de mondhoeken:

- Beter dan verwacht
- Even goed of slecht als verwacht (ga naar vraag 21)
- Slechter dan verwacht

20c.) Dit verschil ligt aan:

Mijzelf Het
scheerapparaat

De volgende vragen gaan over **het gebruik van het scheerapparaat.**

21.) Hoe makkelijk of moeilijk kunt u met het scheerapparaat doorgaans in rechte lijnen bewegen?

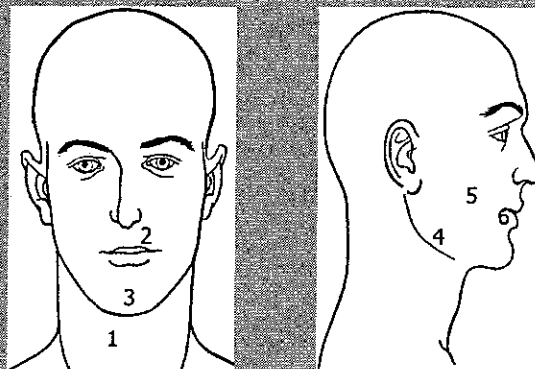
- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk

22.) Hoe makkelijk of moeilijk kunt u met het scheerapparaat doorgaans langs uw bakkebaarden, baard en/of snor bewegen?

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik heb geen bakkebaarden, baard en/of snor

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven hoe makkelijk of moeilijk alle plaatsen op dat deel van het gezicht doorgaans kunnen worden **bereikt** met het scheerapparaat?

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe makkelijk of moeilijk kunnen alle plaatsen op de volgende delen van het gezicht doorgaans worden **bereikt** met het scheerapparaat?

23.) In de hals

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer mijn hals nooit

24.) Onder de neus

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit onder mijn neus

25.) Op de kin

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn kin

26.) Op de kaakrand

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn kaakrand

27.) Op de wang

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit op mijn wang

28.) De mondhoeken

- Heel moeilijk
- Moeilijk
- Redelijk moeilijk
- Niet makkelijk/ niet moeilijk
- Redelijk makkelijk
- Makkelijk
- Heel makkelijk
- Ik scheer nooit bij mijn mondhoeken

De volgende vragen gaan over **het resultaat** dat bereikt is met de scheerbeurt.

29.) Het scheerresultaat dat bereikt is met de scheerbeurt blijft doorgaans gedurende:

- 1 à 2 uur
- 3 à 4 uur
- 5 à 6 uur
- 7 à 8 uur
- 9 à 10 uur
- 11 of meer uur

30.) Hoe goed of slecht zijn uw bakkebaarden na een scheerbeurt met het scheerapparaat doorgaans afgekant?

- Heel slecht
 - Slecht
 - Redelijk slecht
 - Niet goed/ niet slecht
 - Redelijk goed
 - Goed
 - Heel goed
 - Ik heb geen bakkebaarden
-

31.) Hoe goed of slecht is uw baard na een scheerbeurt met het scheerapparaat doorgaans afgekant?

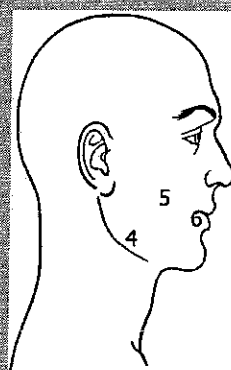
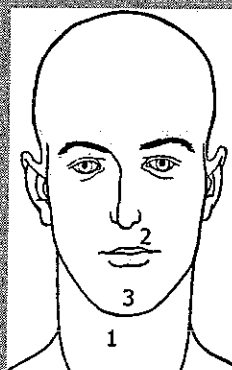
- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen baard

32.) Hoe goed of slecht is uw snor na een scheerbeurt met het scheerapparaat doorgaans afgekant?

- Heel slecht
- Slecht
- Redelijk slecht
- Niet goed/ niet slecht
- Redelijk goed
- Goed
- Heel goed
- Ik heb geen snor

Wilt u voor ieder deel van het gezicht aangeven **hoe glad** u na een scheerbeurt met het scheerapparaat doorgaans op dat deel van het gezicht geschoren bent?

1. Hals
2. Onder de neus
3. Kin
4. Kaakrand
5. Wang
6. Mondhoek



Hoe glad bent u na een scheerbeurt met het scheerapparaat doorgaans op de volgende delen van het gezicht geschoren?

33.) In de hals

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit in mijn hals

34.) Onder de neus

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit onder mijn neus

35.) Op de kin

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn kin

36.) Op de kaakrand

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn kaakrand

37.) Op de wang

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit op mijn wang

38.) Bij uw mondhoeken

- Niet glad
- Een beetje glad
- Redelijk glad
- Glad
- Erg glad
- Heel erg glad
- Ik scheer nooit bij mijn mondhoeken

De volgende vragen zijn vragen over de **totale** scheerbeurt.

39.) Hoe precies vindt u dat u doorgaans geschoren bent met het scheerapparaat?

- Niet precies
- Een beetje precies
- Redelijk precies
- Precies
- Erg precies
- Heel erg precies

-
- 40.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u het dat u precies geschoren bent?
- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

- 41.) Hoe fris vindt u doorgaans de scheerbeurt met het scheerapparaat?
- Niet fris
 - Een beetje fris
 - Redelijk fris
 - Fris
 - Erg fris
 - Heel erg fris
-

- 42.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt fris is?
- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

- 43.) Hoe verzorgend vindt u doorgaans de scheerbeurt met het scheerapparaat?
- Niet verzorgend
 - Een beetje verzorgend
 - Redelijk verzorgend
 - Verzorgend
 - Erg verzorgend
 - Heel erg verzorgend
-

- 44.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt verzorgend is?
- Heel erg onbelangrijk
 - Erg onbelangrijk
 - Onbelangrijk
 - Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
 - Belangrijk
 - Erg belangrijk
 - Heel erg belangrijk
-

- 45.) Hoe geïrriteerd voelt uw huid doorgaans aan na het scheren met het scheerapparaat?
- Niet geïrriteerd
 - Een beetje geïrriteerd
 - Redelijk geïrriteerd
 - Geïrriteerd
 - Erg geïrriteerd
 - Heel erg geïrriteerd
-

46.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt zonder voelbare irritatie is?

- Heel erg onbelangrijk
- Erg onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- Belangrijk
- Erg belangrijk
- Heel erg belangrijk

47.) Hoe geïrriteerd ziet uw huid er doorgaans uit na het scheren met het scheerapparaat

- Niet geïrriteerd
- Een beetje geïrriteerd
- Redelijk geïrriteerd
- Geïrriteerd
- Erg geïrriteerd
- Heel erg geïrriteerd

48.) Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u dat een scheerbeurt zonder zichtbare irritatie is?

- Heel erg onbelangrijk
- Erg onbelangrijk
- Onbelangrijk
- Niet belangrijk/ niet onbelangrijk
- Belangrijk
- Erg belangrijk
- Heel erg belangrijk

Wilt u voor de volgende stelling aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent?

49.) Je kunt je op ieder deel van het gezicht met het scheerapparaat heel precies scheren

- Helemaal oneens
- Grotendeels oneens
- Gedeeltelijk oneens
- Niet oneens/ niet eens
- Gedeeltelijk eens
- Grotendeels eens
- Helemaal eens

Nu volgen enkele vragen over de vergelijking van uw eigen apparaat en het testapparaat.

Wanneer u de Philishave vergelijkt met uw eigen scheermes, welk scheert dan precieser?

(Deze vraag alleen invullen wanneer u normaal gesproken natscheert)

- Het eigen scheermes scheert veel precieser dan de Philishave
- Het eigen scheermes scheert precieser dan de Philishave
- Het eigen scheermes scheert iets precieser dan de Philishave
- Het eigen scheermes scheert even precies als de Philishave
- De Philishave scheert iets precieser dan het eigen scheermes
- De Philishave scheert precieser dan het eigen scheermes
- De Philishave scheert veel precieser dan het eigen scheermes
- Niet van toepassing

Wat vindt u van het testapparaat in vergelijking met uw eigen scheerapparaat en waarom?

.....
.....
.....
.....
.....

U heeft nu bijna het einde van de vragenlijst bereikt.

Heeft u nog opmerkingen?

.....
.....
.....
.....
.....

Na dit onderzoek zal nog een vervolgonderzoek plaatsvinden. Tijdens dit vervolgonderzoek zou ik graag uw mondelinge toelichting horen op de antwoorden die u in deze vragenlijst gegeven heeft.

Bent u bereid hier aan mee te werken?

- Ja
- Nee

Wilt u kort opschrijven wat u denkt dat het doel van het onderzoek is?

.....
.....
.....
.....
.....

Dit is het einde van de vragenlijst.

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

Bijlage III Categorieën opmerkingen interview

Precisiescheren

Gladheid

- Alles glad binnen redelijk normale tijd
- In één keer glad.
- Alles goed meenemen als je er langs gaat.
- Het lang glad blijven
- Over het gehele gezicht helemaal glad
- Het moet glad zijn.
- Glad, er langs en het is weg.
- Je moet glad zijn.
- Overal glad binnen een redelijk normale tijd.

Bereikbaarheid

- Het gaat om de moeilijk bereikbare plekjes
- Dat je overal bij kunt

Afkanten bakkebaarden, baard en/ of snor

- Bakkebaarden mooi recht
- Randjes goed recht
- De kantjes scherp
- Bakkebaarden recht.

Producteigenschappen

Afscheren van de haren

- Eén keer met mes erover en het is glad, met apparaat moet je er meerdere keren overheen, weer voelen of het al glad is en zo door tot het glad is.
- Mesje is recht, haartje even rechtop. Tegen de richting in meeste effect met mesje met apparaat voel je dat minder. Oplossing mesjes dicht bij elkaar waardoor eerste haartje weg tweede gelijk gepakt en misschien tegengesteld draaiende mesjes.
- Met mesje hoeft je niet 's avonds nog een keer.
- Een mes eraan maken. Met het apparaat gaan de haren er slecht af.
- Scherpere mesjes je moet te lang over dezelfde plek gaan.
- Scheerapparaat scheert wel glad maar minder diep.
- Met mesje als je het er langs haait is het weg.

Scheerkoppen vorm en aantal

- Met twee koppen preciezer, dan ga je preciezer. Je bedekt kleiner oppervlak en dan ga je uit jezelf preciezer scheren.
- Voor precisiescheren is één kop genoeg dan kun je meer in de hoekjes. Eén kop die naar buiten schiet.
- Koppen iets kleiner.
- Koppen kleiner en nog meer draaien zodat in de bochtjes goed mee gaat.
- Met koppen kun je niet dicht langs het randje. Precisie red je niet met koppen
- Van ronde scheerkop naar rechthoekig, rond maakt geen rechte lijnen.

Overig

- Tondeuze, hij is niet stug genoeg.
- Scheerapparaat maak je cirkelbeweging en ergens in het midden scheert het. Mes waar je het zet begint het.
- Timer voor de minimale tijd dat je moet scheren om glad te worden.
- Zou het niet weten.

