

Onderzoek: is goede raad duur?

Advies inwinnen bij je beste vrienden over een bepaalde keuze die gemaakt moet worden. Wie doet het niet? Bij onzekerheid over de aanschaf van een fiets, flatscreen-tv, stereo-installatie of nieuwe auto, polst menig consument de mening van een vriend. Immers: een goede vriend kent de persoon in kwestie goed en weet dus ook wat het best voor hem/ haar is. Of toch niet?

Onderzoek van Gershoff en Johar toont aan dat het inwinnen van advies bij vrienden niet altijd de meest betrouwbare manier is om tot een goede beslissing te komen. Er zijn twee factoren die een goed advies in de weg staan: zogenoemde 'cognitieve' en 'motiverende' factoren. Met cognitieve factoren wordt bedoeld dat de adviserende vriend denkt de voorkeuren en wensen van de persoon in kwestie te kennen, maar deze in feite niet of onvoldoende kent. Dit fenomeen treedt zelfs op wanneer de desbetreffende persoon nog nooit zijn voorkeuren richting de vriend in kwestie heeft uitgesproken of expliciet heeft gemaakt.

De tweede hierboven genoemde factor is motivationeel van aard. Hiermee wordt bedoeld dat de persoon die advies inwint bij een vriend, de vriendschap niet op het spel wil zetten door zijn/ haar advies in twijfel te trekken. De meeste mensen zijn dus geneigd een advies van een vriend positief te beoordelen.

De onderzoekers tonen aan dat naarmate een vriendschap hechter is, de adviserende vriend nog sterker denkt de voorkeuren en wensen van de persoon in kwestie te kennen, waardoor de mismatch alleen maar groter wordt. Goede raad wordt dan inderdaad duur.

Referentie(s)

Gershoff, A., Johar, G. (2006), Do you know me? Consumer calibration of friends' knowledge. *Journal of Consumer Research*, vol.32, no.4, p.496-502. *

* : aanwezig in de EURIB-bibliotheek.