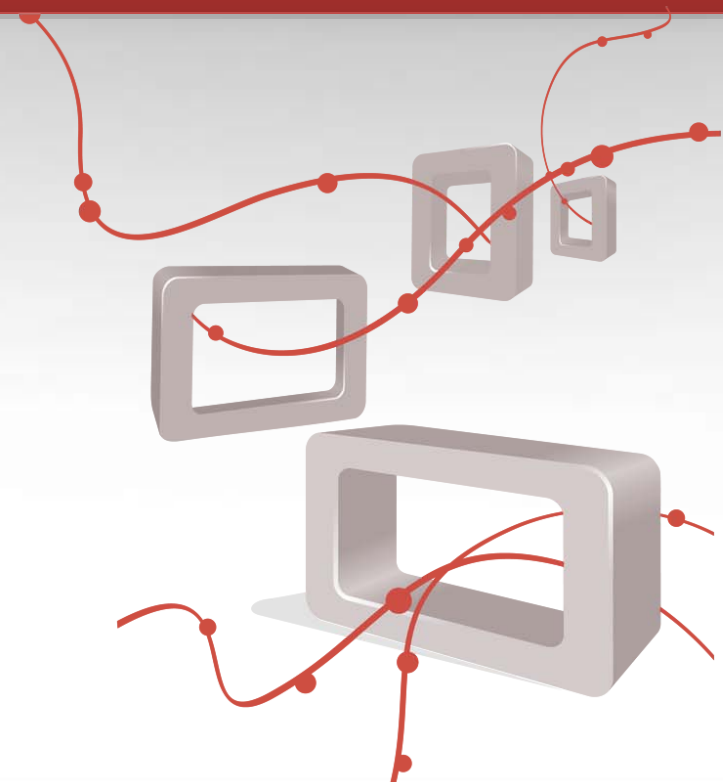


User eXperience ^{Ru} 2011

ДОВЕРИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАМ: ОТ КОНЦЕПЦИИ К ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЙ ОЦЕНКЕ

А.Костин, Р.Крючков, Т.Сидоренкова,
Ю.Слепова (Юзабилитилаб)

October, 6 2011



Подходы к проблеме доверия

Традиционный: доверие и недоверие – два полюса **одного и того же явления**

Современный: доверие и недоверие – **два разных явления**

- **Доверие** – позитивное отношение, ожидание получения определенных приобретений
- **Недоверие** – негативное отношение, связанное с опасением возможных потерь

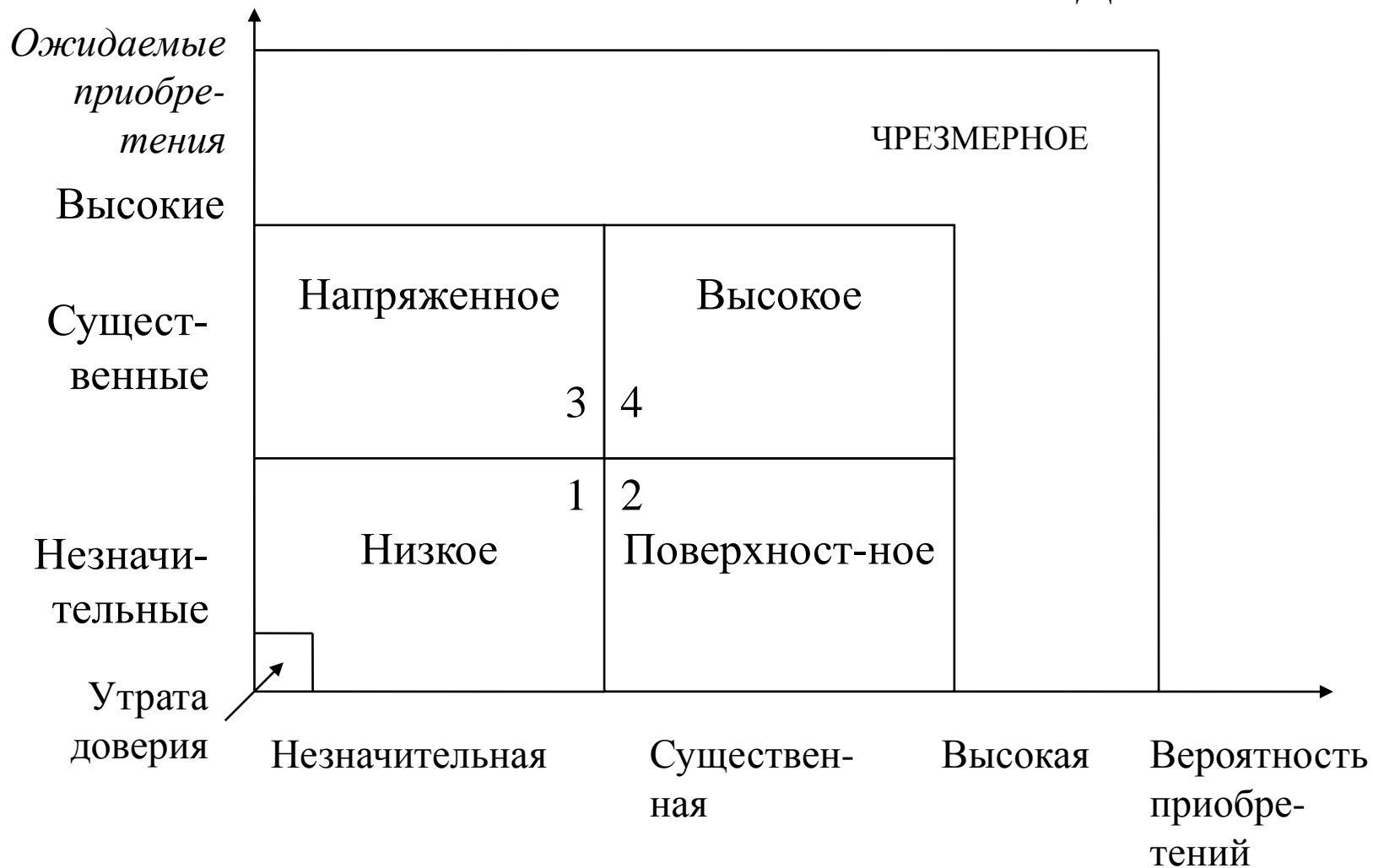
Определения

Доверие – позитивное чувство, отношение человека к какому-то партнеру или объекту, зависящее от оценки величин **ожидаемых приобретений** и их **вероятности**

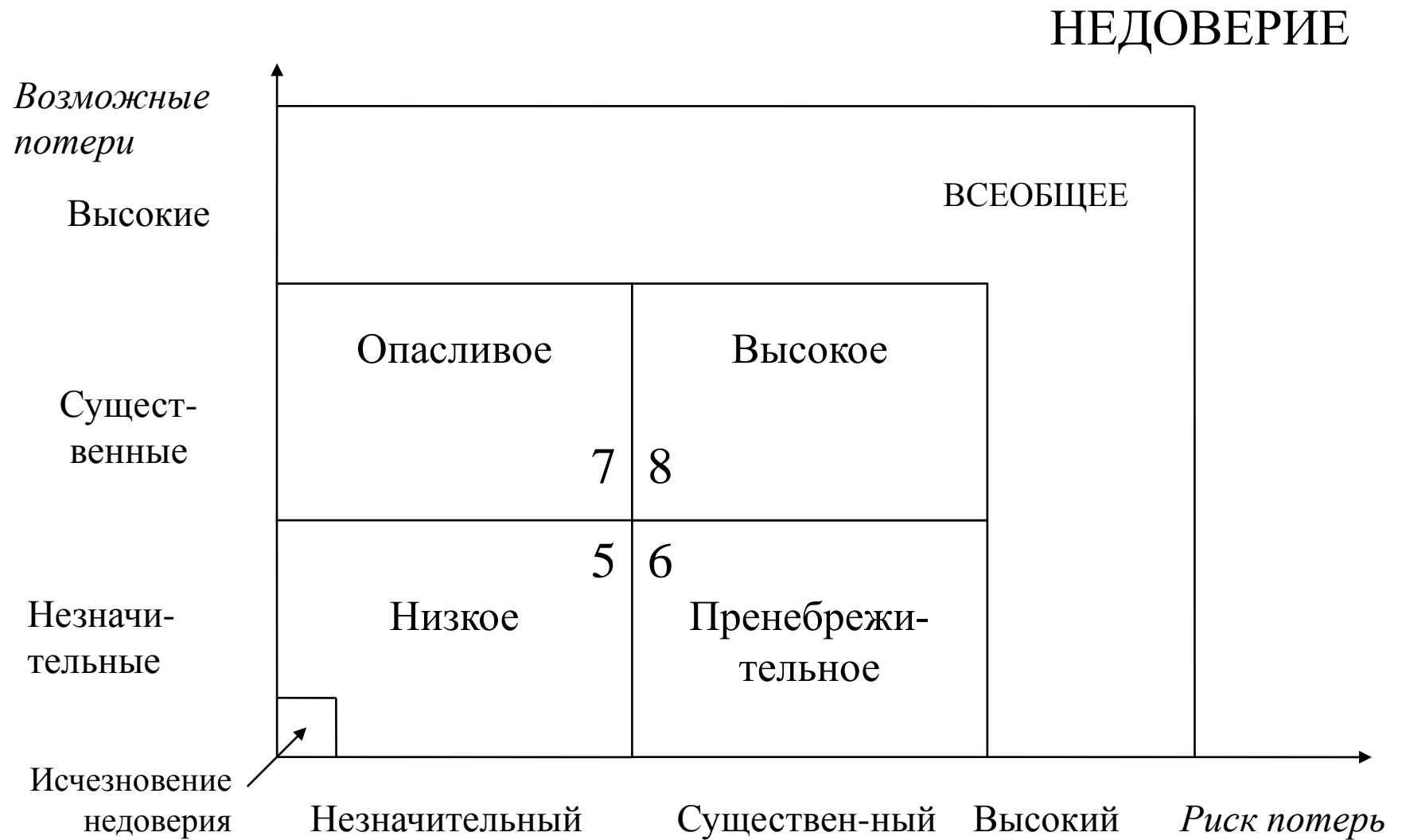
Недоверие – негативное чувство, отношение, определяемое величиной **возможных потерь** и их **рисков**

Зоны доверия

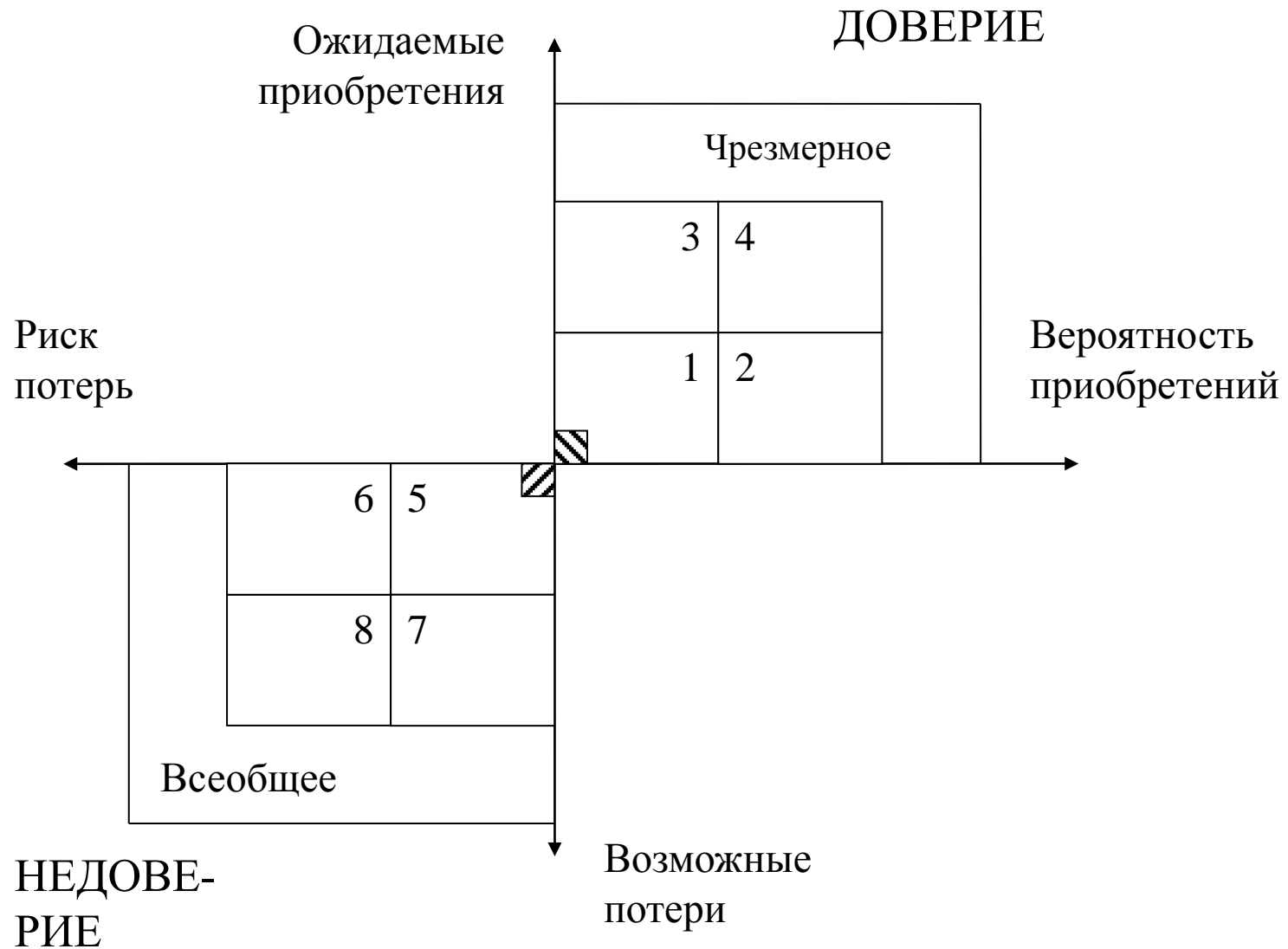
ДОВЕРИЕ



Зоны недоверия



Соотношение доверия и недоверия



Доверие к Интернет-магазинам

Ожидаемые приобретения – получение требуемого товара или услуги нужного качества и количества

Вероятность приобретения определяется успешностью поиска, выбора и оплаты товара или услуги

Недоверие к Интернет-магазинам

Возможные потери – имущественные, финансовые или информационные

Риск потерь – вероятность потерь разного вида

1-я группа: показатели доверия (величина приобретений)

- ценность покупки
- значимость, важность покупки (критичная – не критичная, очень нужная – нужность минимальная или сомнительная)
- общая сумма покупки (если несколько товаров или услуг)
- масштаб позитивных эмоций и переживаний, связанных с покупкой товара

2-я группа: показатели доверия (вероятность приобретений)

- наличие адекватного и исчерпывающего описания товара
- возможности поиска и сравнения товара
- наличие содержательных отзывов о товаре
- вероятность позитивных эмоций и переживаний, связанных с покупкой товара
- возможность и удобством доставки
- удобство оплаты
- наличие содержательных позитивных отзывов об ИМ
- надежность сайта ИМ (наличие сертификации, контактной информации, данных об организации)
- удобство интерфейса

3-я группа: показатели недоверия

(величина потерь)

- сумма потраченных денег при неполучении товара
- сумма излишне потраченных (переплаты) денег (при завышенной цене)
- масштаб переживаний и негативных эмоций, связанных с неудачами в покупке и доставке товара
- потеря критичных личных данных (кражей адресов, паролей)
- масштаб переживаний и негативных эмоций, связанных с потерями личных данных
- потеря личных платежных средств (кражей денег с банковского счета)
- масштаб переживаний и негативных эмоций, связанных с потерями средств и данных

4-я группа: показатели недоверия

(риск потерь)

- ненадежность, сомнительность сайта ИМ (отсутствие контактной информации, данных об организации)
- наличие содержательных негативных отзывов об ИМ
- недостатки интерфейса
- ненадежность способов доставки
- отсутствием контроля за состоянием заказа и его доставки
- ненадежность платежной системы или способов оплаты
- вероятность переживаний и негативных эмоций, связанных с неудачами в оплате товара
- отсутствие гарантии на товар, возможность получения некачественного товара без его замены
- отсутствие сервиса по ремонту товара
- вероятность переживаний и негативных эмоций, связанных с неудачами с поломкой товара

Процедура оценки доверия/недоверия ИМ

- Отбираются показатели, значимые для оценки выбранного ИМ и формируется анкета пользователя.
- В анкете каждый из показателей оценивается по 10-ти бальной шкале
- Затем пользователь оценивает **весомость** каждого показателя по 5-ти бальной шкале
- На основе данных анкеты рассчитываются показатели групп доверия (1 и 2) и недоверия (3 и 4)

Качественная оценка доверия и недоверия


- Какова *величина* ожидаемых *приобретений* при удачной покупке в данном ИМ?
- Какова *вероятность* ожидаемых *приобретений* при удачной покупке в данном ИМ?
- Какова *величина* Ваших возможных *потерь* при неудачной покупке в данном ИМ?
- Какова *вероятность* Ваших возможных *потерь* при неудачной покупке в данном ИМ?
- Как Вы могли бы оценить *степень Вашего доверия* к ИМ, основываясь на Ваших оценках величины и вероятности ожидаемых приобретений при удачной покупке?
- Как Вы могли бы оценить *степень Вашего недоверия* к ИМ, основываясь на Ваших оценках величины и вероятности возможных потерь при неудачной покупке в данном ИМ?
- Как Вы могли бы оценить *соотношение* между оценками доверия и недоверия к ИМ?

Процедура эксперимента

- **Объект исследования:** 3 Интернет-магазина
- **Задания для покупки:**
 - мяч для фитнеса племяннице в подарок (рокирака.ru)
 - электрический чайник для дома (livebt.ru)
 - ноутбук для себя (xcom-shop.ru)
- **Форма исследования:** юзабилити-тестирование в лаборатории
- **Число пользователей:** 7 человек

Сайты Интернет-магазинов

покупака интернет-магазин 

 Ваша корзина пуста

Все товары Спорт и фитнес **Пляж** Туристу Для дома

Мяч гимнастический массажный



Цена: 700р

Мяч гимнастический 46см с рожками



Цена: 300р

Ролик для пресса



Цена: 250р

Гимнастический мяч














Обруч гимнастический алюминиевый



Фитбол 65 см



-  хлебные смеси
-  хлебобулочки
-  чайники
-  яйцеварки и йогуртницы
-  Красота и здоровье
-  Климатическая техника
-  Для дома
-  Для отдыха
-  Биотуалеты
-  Фильтры для воды
-  Аксессуары



Чайник
VINATONE CEJ 3300 CP
950 р.

купить



Чайник
VINATONE MEJ 1791
1490 р.

купить



Чайник
VINATONE CEJ 1744 W
770 р.

купить



Чайник
VINATONE CEJ 1745
1110 р.



Чайник
VINATONE CEJ 1741 CP
690 р.

Посмотреть



Чайник
VINATONE CEJ 3500 WG
950 р.



Acer Aspire 5560G-6344G50Mn
Ноутбук 15.6"/A6 3400/4G/500Gb/DVDRW/HD6470
2Gb/WiFi/W7HP64/Cam/6c/bla

В наличии, склад «Водный стадион»

19 670 р.

Количество:

Добавить в чек



Acer Aspire 5745DG-3846G50Miks
Ноутбук C3 380/4/500/1G GF425M/DVDRW/WiFi/VT/3D
Glass/Cam/W7HP/15.6" LX.R0102.097

Под заказ, 1-2 дня

38 790 р.

Количество:

Добавить в чек



Acer Aspire 5745PG-383G50Miks (LX.R6X02.032)
Ноутбук 15.6"(1366x768)/Intel Core i3-380M
(2.53Ghz)/3072Mb/500Gb/DVDrw/Ext:NVidia GeForce GT
420M(1024Mb)/Cam/WiFi/VT/8400mAh/war
1y/3.0kg/W7HP64RU

В наличии, склад «Водный стадион»

24 220 р.

Количество:

Добавить в чек

+7(495) 799 9669 доб. 2399
с 9.00 до 18.00 в будни.

С 18.00 до 21.00 в будни и с 10.00 до 17.00 в выходные заказы принимаются ТОЛЬКО через **Каталог сайта** или **Обратную связь**.

Отдел доставки:
+7(495) 799 9669 доб. 1111
с 9.00 до 18.00 в будни.

Отдел брака:
+7(495) 799 96 00 доб. 3299
с 10.00 до 19.00 в будни.

Срочная связь без телефона
с 9.00 до 21.00 в будни
с 10.00 до 17.00 в выходные.

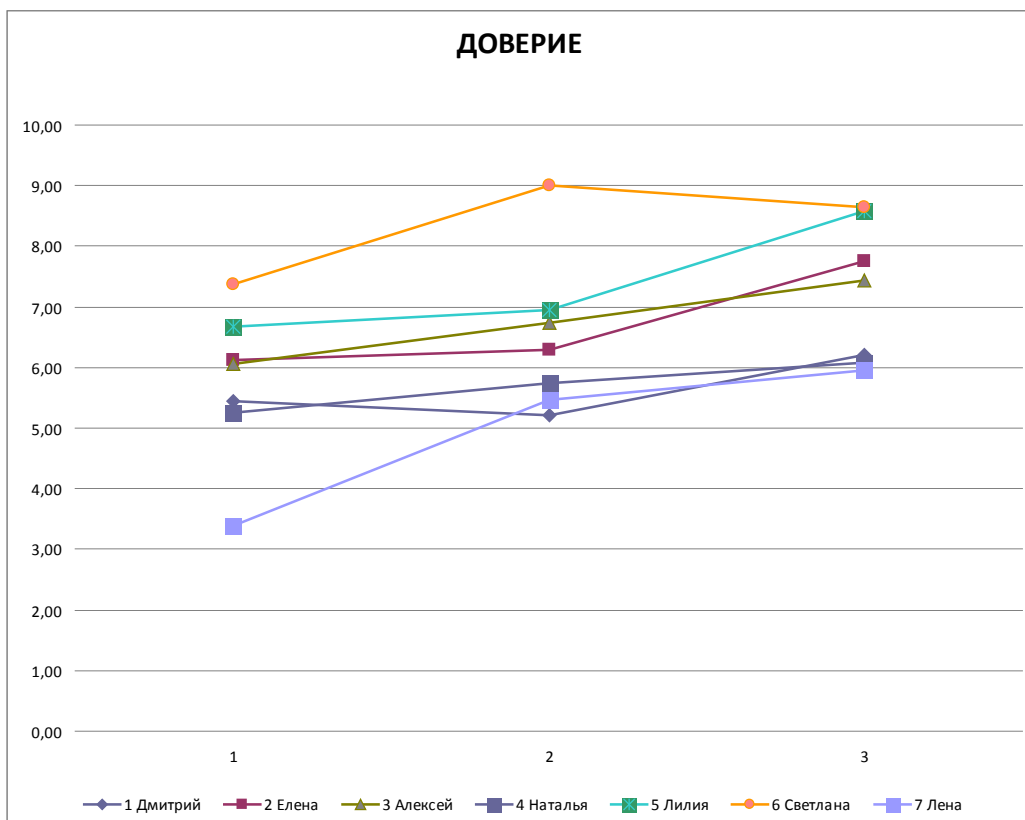
Выдача заказов:
с 9.00 до 21.00 в будни
с 10.00 до 17.00 в выходные.
Перемещение товаров между складами не осуществляется.

Прием жалоб и предложений:
val@xcom.ru

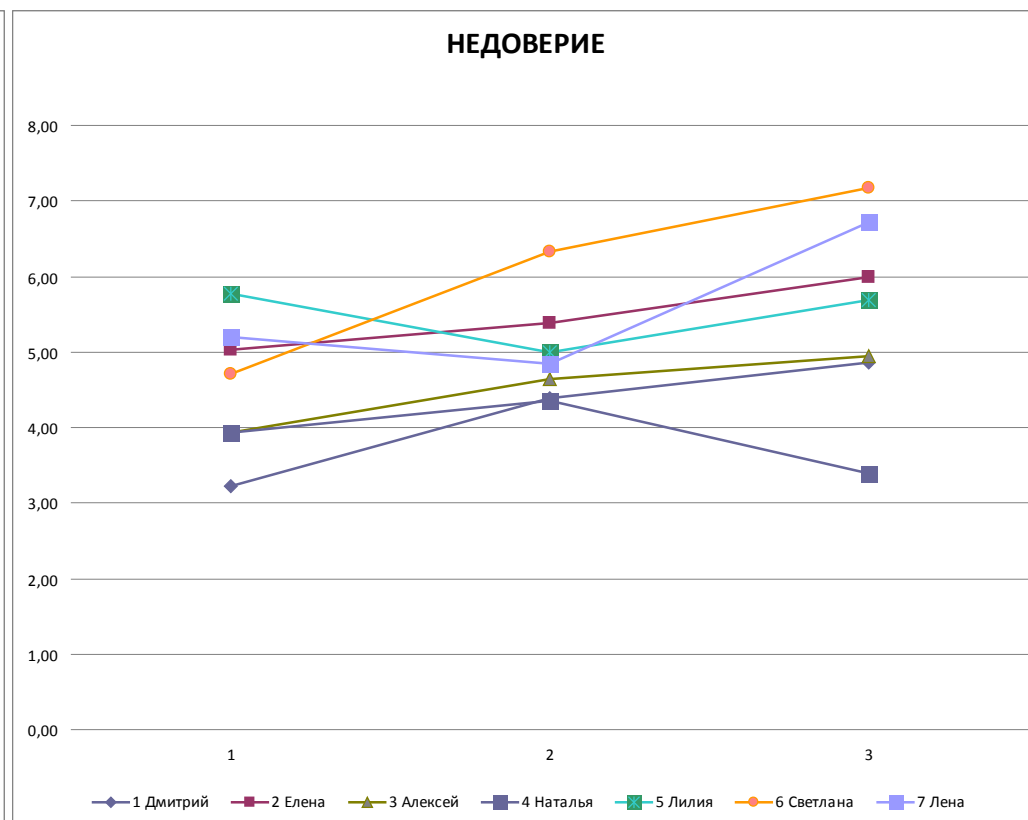
Яндекс маркет ★★★★★

Результаты экспериментов

ДОВЕРИЕ



НЕДОВЕРИЕ



Позитивные результаты

- Есть определенная общая тенденция в росте как доверия, так и недоверия от 1-го сайта к 3-му
- нарушение соотношений количественных оценок доверия и недоверия с качественными получено для 4-х оценок из 21-й
- формально можно сделать вывод о валидности количественных результатов

Негативные результаты

- Качественные оценки одной и той же градации (низкое – среднее – высокое) у одного и того же пользователя могут характеризоваться разными количественными величинами.
- Не всегда совпадают у одного и того же пользователя соотношения между качественными оценками низкое – среднее – высокое и количественными данными.
- Отличаются количественные величины качественных градаций для доверия и недоверия (как бы разные шкалы).
- Большой разброс количественных величин качественных градаций у разных пользователей.
- Становится проблематичным определение областей доверия и недоверия, выделенных в рамках теоретической концепции.

User eXperience 2011

Thank you
Спасибо за внимание

a.kostin@usabilitylab.net

