

РЕЦЕНЗИЯ

на дисертационен труд за придобиване на образователна и научна степен

„доктор“ на Деница Илиева Гаврилова на тема

„АНАЛИЗ НА ПОТРЕБИТЕЛСКОТО ПРЕЖИВЯВАНЕ ПРИ ОНЛАЙН ПАЗАРУВАНЕ ЧРЕЗ ПРИЛАГАНЕ НА ПРАВИЛОТО НА ПИКОВИЯ-КРАЙНИЯ МОМЕНТ”

Рецензент:

проф. дпсн. Наталия Хр. Александрова

Представената за защита дисертационна разработка изследва един особено актуален проблем, отнасящ се до потребителското поведение и още по-конкретно до потребителското преживяване при пазаруване. Изследователското предизвикателство в разработката е изучаването на потребителското преживяване при неговите съвременни пазарни форми, а именно онлайн пазаруването. Още тук бих искала да отбележа, че докторантката извежда две работещи перспективи” откриване на нови методи, които да съответстват на новата среда, или приспособяване на методи от други области, за да обслужват нуждите на онлайн процеса на пазаруване”.

Теоретичният преглед изцяло конкретизира в анализите проучването на потребителското поведение и самият потребител като цяло в онлайн средата. Тук докторантката акцентира върху теоретичните анализи и коментари за потребителя, както и моделите и методите за оценка на потребителското преживяване при онлайн пазаруването. Особено актуално звучи тезата, че съвременният пазар се характеризира с „трансформацията на дефицитите, от дефицит на стоки към дефицит на потребители”, което налага принципно ново отношение към потребителя. От външен фактор за конкурентноспособност на фирмата, клиентът се превръща в ключов вътрешен фактор за конкурентноспособност”. Определено това виждане задава предизвикателства към по-задълбочено проучване на човека с оглед успехите на съвременния пазар като цяло. Пространно и многоаспектно е разгледано потребителското поведение и неговите изменения при онлайн пазаруването. Коректно и през призмата на своите изследователски търсения в дисертационната разработка се анализират проучвания с принос в изследването на потребителското поведение в маркетинговата литература.

Докторантката хвърля мост към тези и концепции на психология на средата, за да разкрие спецификите на потребителското поведение конкретно в онлайн средата. Многостранното и задълбочено анализиране на това поведение насочва към проследяване в детайли етапите на вземане на решение за покупка при онлайн пазаруване, което е реализирано с вещина и детайлност.

Обобщавайки моделите на потребителско поведение докторантката изтъква, че „потребителското преживяване зависи от една страна от нивото на разработване на уеб сайта и от друга - от психологическата и физическа подготовка и предразположеност на потребителите. Фокусът при създаване на положително потребителско преживяване би трябвало да падне върху тези потребители, които са преодолели вътрешните си страхове от измама, притежават необходимите знания да си служат с интернет и са способни да посрещнат технологичните предизвикателства при контакт с електронен магазин. Тези потребители са подходящата целева група за изследване на нивото на потребителска удовлетвореност и качеството на потребителското преживяване”.

Потребителската удовлетвореност в рамките на маркетинговите проучвания е прецизно представено в дисертационния труд, тъй като естествено е да търсим характера на потребителското преживяване най-вече в нюансите на потребителската удовлетвореност. Многостранно и в детайли е анализиран потокът в професионалната литература и както се изтъква от докторантката, че проучването на потребителското преживяване по време на онлайн пазаруването са основно методи на директното/пряко/ запитване. В основата на дисертационното изследване е застъпено правилото на пиковия-крайния момент в процеса на онлайн пазаруването. Това е и ретроспективен метод за оценка на дадено преживяване, при който значение имат само два момента – най-емоционално изразеният и крайният момент, където за преживяването са важни емоциите в рамките на тези две времеви точки.

Подробно е представено правилото на пиковия-крайния момент за оценка на пазаруването и едновременно с това се коментират в разработката критики и ограничения, представени в професионалните публикации по отношение на това правило.

Именно прилагането на правилото на пиковия-крайния момент и неговата проверка са залегнали в изследователската част на дисертационния труд. Емпиричното проучване насочва коректно към формулиране на цели. Подробно в детайли е описана

изследователската техника т. е. анкетната карта, както и извадката на проучването, подкрепена от изискванията на статистиката, прилагана в маркетинговите проучвания. Проведените изследвания са онагледени основно графично по отношение на извадката относно възраст, пол, вид закупена стока онлайн, честотата на пазаруване, преживяването и желанието за по следваща покупка/ процентът потребители е висок/. Тенденцията за увеличаване на онлайн пазаруването се подкрепя и от това, че продуктът отговаря на очакванията на потребителите.

С прилагането на точковото разпределение се установява, че „очакванията за продукта, който се закупува, в по-големия брой от случаите се припокриват с качествата и характеристиките на реално закупения продукт, което означава, че потребителите се ориентират добре в онлайн пространството и са способни да взимат добре информирано решение”. От проведеното изследване се констатира, че „честотата на пазаруване не влияе и на склонността за последваща покупка”.

Прилагането на правилото на пиковия-крайния момент изисква изграждането на карта на потребителското преживяване. Тук подробно е описан процесът на съставяне на картата като се спазват важни изисквания, които са детайлно описани в тази част на изследователската разработка. Като генериращо обобщение се установява, че 58% от потребителите са доволни от онлайн пазаруването.

Третата глава докторантката посвещава на проверка на използваното от нея правило на пиковия-крайния момент и извеждане на модел при онлайн потребители у нас. Тук се прилага бинарна логистична регресия, която подробно е описана в дисертационния труд. Осъществяваните статистически процедури потвърждават формулираните хипотези, характеризиращи потребителското преживяване като положително и отрицателно в зависимост от характера на правилото на пиковия-крайния момент и склонността към по следващо онлайн пазаруване. Изведените емоционални точки в резултат от прилагането на правилото на пиковия-крайния момент дават основание на докторантката да изведе модел за фактори на влияние върху преживяването на онлайн пазаруването.

Обобщава се, че положителните и отрицателните емоции на потребителите, които са под влияние на основните характеристики на електронните магазини т. е. нивото на разработването им изисква усъвършенстване на потребителската удовлетвореност от онлайн пазаруването. В това отношение има още какво да се

пожелае, което се утвърждава от докторантката и задава бъдещи изследователски търсения.

Представеният дисертационен труд впечатлява с професионализъм и използването на адекватни изследователски подходи и техники. Разрешавам си да коментирам някои пропуски и неточности, които биха направили дисертационната разработка по-убедителна предвид нейното структуриране. Имам предвид, че извеждането на задачи, хипотези би могло да има един по-обобщен вид в уводната част, а тяхното подробно разписване да е изложено в началото на емпиричната част на дисертацията.

Смятам, че извеждането на структурирани същностни обобщения преди заключението би очертавало изследователските приноси по-категорични и убедителни в дисертационната разработка. Генерализираното представяне на препоръките към собствениците на онлайн магазините би могло да се синтезира и изложи в заключението в качеството на препоръки. В този смисъл докторантката извежда и бъдещи насоки за проучване на с.139, което също би могло да има своето представяне в малка рубрика например „Бъдещи проектни намерения”.

В качеството на препоръка би могло да се дефинира една обща цел и съответно формулирането на подцели, което прави по-прецизно очертани по следващите изследователски стъпки. Определянето на използваните техники и извеждането на надеждност и валидност изискват някои уточнения. Валидността на даден инструмент предполага и неговата надеждност, а тяхното статистическо извеждане изисква статистически процедури, определящи строго регламентиращи стойности на дадени коефициенти.

Тези пропуски, които имат качеството на препоръки не омаловажават усилията на докторантката при използването на адекватни статистически процедури, а само са с пожелание при бъдещи изследователски търсения, съобразени с тези препоръки, разбира се само по преценка на докторантката. По отношение на третата глава също бих препоръчала формулирането на една по-обща хипотеза и извеждането на частни хипотези. В бъдещи проучвания бих препоръчала прецизиране на т. нар. емоционални точки по отношение на тяхното детерминиране и характеристики, и извеждането им съвсем не е механичен процес, както се споменава в дисертационния труд. Така например, гаранцията не може да е емоционална точка/с. 137/, плащането също така.

Уточненията са в посока на тяхното съдържателно детерминиране и уточнения от психологическа и други гледни точки.

По отношение на цветните графики и фигури редно е те да имат своето аналогично представяне и в отпечатването на автореферата и дисертацията. И тук коментарите и препоръките са в посока бъдещи изследователски търсения. Независимо от препоръките и коментарите, което само показва достойнствата на дисертационната разработка и определя интереса, който е предизвикал този изследователски труд .

Бих искала да подчертая, че дисертационният труд разкрива и определя докторантката като един задълбочен изследовател, професионално отговорен специалист и търсещ емпирични предизвикателства учен. Представеният автореферат в неговата цялост отразява същностните аспекти на разработената дисертацията, както и изведените приноси синтезират конкретните изследователски постижения на докторантката.

Цялостното ми впечатление от представения дисертационен труд предизвиква адмирации и цялостна подкрепа, висока оценка на изследователските усилия на Деница Илиева Гаврилова.

Това ми дава основание да препоръчам даването на образователната и научна степен „доктор“ в област 3. Социални, стопански и правни науки; Професионално направление 3.7. Администрация и управление(Социално управление) на Деница Илиева Гаврилова.

23.08. 2017

София

Рецензент:

/ проф. дпсн. Наталия Хр. Александрова/