

# Egy cipőben járunk?

Kutatási terv bemutatása:  
diszkriminációtesztelés  
a gyakorlatban

*Hamupipőke csoport:*

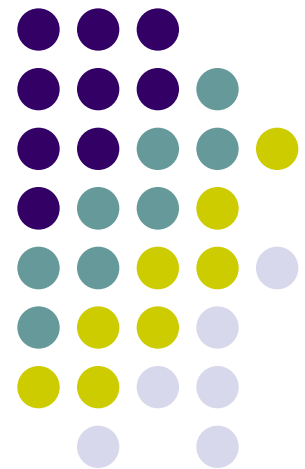
Gazsó István

Gosztonyi Márton

Herman Dolóresz

Havas Kinga

Harmati Katalin



2009. december

# Kutatási kérdés

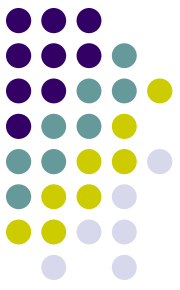


- Tapasztalható-e bármiféle különbség az eladók viselkedésében, ha eltérő társadalmi státuszú vásárlók érkeznek a cipőboltba?

# Védett tulajdonság



- Védett tulajdonság: megjelenített/vélt társadalmi státusz.
- A védett tulajdonságot a tesztvásárlók öltözéke jelzi.
  - A két megkülönböztetett csoport:
    - kevésbé tehetősek
    - inkább jómódúnak látszóak



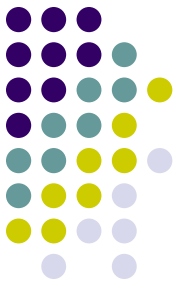
# Helyszín

- Budapesti Salamander boltok
  - Ezekben az üzletekben egyaránt megtalálhatóak alacsonyabb és magasabb árkategóriájú cipők is.
  - Mivel több Salamander üzlet van Budapesten, így nem csak egy bolt alapján tudnánk következtetni, ami növeli a vizsgálatunk megbízhatóságát.
  - Magyarországon 17 Salamander üzlet működik
  - 12 Budapesten – ezek közül választottuk ki a tesztelés helyszíneit.

# Hipotézis

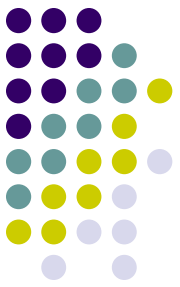


- Feltételezésünk szerint a vélt társadalmi státusz alapján az eladók **inkább** készségesebbek a jómódúnak megjelenített tesztvásárlókkal.



# Módszertan I.

- Üzletek kiválasztása:
  - helyszín
  - forgalom
  - utcai/bevásárlóközpont
- Tesztvásárlók kiválasztása:
  - hirdetés útján (újság/internet)
  - 38-as lábméretű, nem kirívó külsejű, 30–40 éves nők



# Módszertan II.

- Időpont/időtartam:
  - kevésbé forgalmas kedd délután, csúcsforgalmi szombat délután
  - két hónapon keresztül
- Teszthelyzet:
  - mindkét megjelenített csoportból egy-egy vásárló, rövid idővel egymás után megy be a boltokba
  - a tesztvásárlók előre meghatározott útvonalat járnak be a boltokban

# Kísérleti elrendezés I.



szituációk / szituáció megvalósulása	igen, odajön	nem, nem jön oda	megjegyzés
1. már akkor odajön az eladó, ha belép a boltba	válasz: <i>szeretnék körbenézni először</i>	nincs esemény	természetesen a válasz csak irányelv, hogy életszerűen, tiszteletteljesen válaszoljon az eladónak, abban az értelemben, amit kértünk tőle
2. akkor jön oda az eladó, amikor az olcsó cipőkhöz ér	válasz: <i>szeretnék körbenézni először</i>	nincs esemény	u.a. mint fent
3. akkor jön oda az eladó, amikor a drágább cipőkhöz ér	válasz: <i>„óh, ezek milyen szépek, ezek már tetszenek”<sup>1</sup></i>	nincs esemény	mindegy célozgatva arra, hogy ebben az árkategóriában gondolkodik
4. akkor jön oda az eladó, amikor a kiválasztott cipőkhöz ér	válasz: <i>„szeretném ezt 38-as méretben felpróbálni”</i>	segítségkérően tekint az eladóra, hátha odajön	a tesztelés célja, hogy mindenképp legyen interakció az eladó és a tesztvásárló között a dedikált cipővel kapcsolatban
5. egyáltalán nem jön oda az eladó, és a 4. pontra sem reagált érdemben	nem lehetséges eset	megszólítja az eladót	

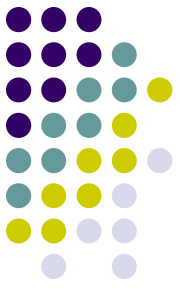


# Kísérleti elrendezés II.



szituáció (az eladó esetleges reakciói)	a tesztvásárló reakciója a szituációra	megjegyzés
„nézelődjön tovább, ha talált valamit jelezze, segíték”	„köszönöm a segítséget, majd jelzem, ha találtam valamit”	nem baj, ha itt már kialakul párbeszéd, de a lényeg, hogy eljussanak a kijelölt cipőig
további cipőket mutat: az olcsóbbak közül	„köszönöm, de ezek nem tetszenek, másmilyenre gondoltam, még nézelődnék egy kicsit”	a vevő jelzi, hogy a drágább kategóriák felé orientálna, az eladói „akarat” ellenére is; adatlapon rögzítendő eset
további cipőket mutat: a drágábbak közül	„köszönöm ezek már tetszenek, szeretném azt (az általunk kijelölt) cipőt felpróbálni”	adatlapon rögzítendő eset
nem mutat további cipőket, de érezteti, hogy ez nem a vevő árkatóriája	a tesztvásárló, ilyen esetben hívja oda az eladót, és kérje az (általunk) kijelölt cipőt	adatlapon rögzítendő eset
megkérdi az eladó, hogy milyen árkatóriában gondolkodik a kedves vevő	„mindegy, egyelőre csak nézelődöm, de az a cipő (általunk kijelölt) kifejezetten tetszik nekem, és fel szeretném próbálni”	adatlapon rögzítendő eset

*Az előző táblázat 3. pontjának kifejtése*



# Adatrögzítés/kontroll

- Kérdőív kitöltése
  - Főbb kérdések:
    - a szituáció leírása saját szavakkal
    - az események értékelése attitűdskálákkal
- Véletlenszerűen kiválasztunk néhány tesztvásárlást, ahol ellenőrizzük:
  - a tesztalanyok megfelelően viselkednek-e
  - a kérdőív is kontrollként szolgál azon esetekben, amikor ellenőrzés történik

# Mit tekintünk diszkriminációnak?



- A rögzített kérdőívekből adatelemzéssel lehetséges *együttjárási csoport* létrehozása, és annak vizsgálata, hogy ezen csoportok **milyen mértékben** térnek el a védett tulajdonság megoszlásától.



# Etikai problémák

## 1. Tesztvásárlóink – tudatosan – a tényleges vásárlás szándéka nélkül mennek be az üzletbe

- A tesztvásárló olyan időt „vehet el” az eladótól, amelyet egyébként lehetséges vevőkre fordíthatna

## 2. A tesztvásárlás hatása a tesztelőkre:

- úgy véljük, hogy a teszthelyzet nem helyez különösebb terhelést a tesztelő személyére
- lehetséges, hogy a tesztelőt a teszthelyzet alatt ért hatások (az eladó esetleges bántó, sértő viselkedése, kifejezései) kisebb lelki nehézségek elé állítják.



**Köszönjük a figyelmet!**