

VPLYV POČTU MOŽNOSTÍ NA SPOKOJNOST S VÝBEROM¹

ÚVOD

Rozhodovanie je významnou súčasťou každodenného života človeka. Ide o proces vyberania medzi rôznymi možnosťami, ktorý má viesť k žiaducemu výsledku (Fontana, 2014). Iyengar a Lepper (2000) sa napríklad vo svojom výskume zaoberali otázkou, či má práve počet možností vplyv na to, ako budú ľudia spokojní so svojím výberom. Zriadili si stánok s ochutnávkami džemov, pričom v niektoré dni ponúkali zákazníkom na ochutnanie iba 6 rôznych príchuťí a v iné dni 24 – 30 príchuťí. Každý zákazník dostal kupón na ďalší nákup, pričom zo zákazníkov, ktorí vyberali z menšieho množstva možností, sa vrátilo kupón využiť 30 % a zo zákazníkov, ktorí vyberali z väčšieho množstva možností, sa vrátili iba 3 %.

Toto je v rozpore s intuitívnym predpokladom, že s väčším výberom príchuťí je aj väčšia pravdepodobnosť, že zákazník nájde možnosť, s ktorou bude spokojný, a na základe toho sa rozhodne pre kúpu. Ale viac možností znamená aj viac rozhodnutí, ktoré musí človek urobiť, čo spotrebovávajú jeho mentálnu energiu, ktorej má iba obmedzené množstvo (Iyengar & Lepper, 2000). Dochádza tu k javu, ktorý sa nazýva „choice overload“ alebo paradox voľby. Ten nastáva hlavne v prípade, keď zložitost rozhodovacieho problému presiahne kognitívne schopnosti potrebné k riešeniu tohto problému (Chernev et al., 2014).

Reutskaja a Hogarth (2006) v ich výskume overovali hypotézu, že miera spokojnosti s výberom má tvar obráteného U v závislosti od počtu ponúkaných možností. To by znamenalo, že ľudia sú najmenej spokojní, keď vyberajú z príliš obmedzenej alebo naopak príliš rozsiahlej ponuky, a najviac spokojní pri strednom počte možností. Účastníci si mali vybrať z 5, 10, 15 alebo 30 rôznych darčekových krabíc a následne vyjadriť svoju spokojnosť s výberom. Predpoklad výskumníkov sa potvrdil, účastníci, ktorí vyberali z 10 alebo 15 možností vyjadrovali vyššiu spokojnosť než ostatní².

Cieľom našej práce je preskúmať možnú súvislosť medzi počtom možností, z ktorých človek vyberá, a jeho spokojnosťou s výberom. Spokojnosť s výberom sme rozdelili na dve zložky: spokojnosť s procesom výberu (čiže ako príjemný, respektíve ako jednoduchý bol pre účastníka proces vyberania z možností) a spokojnosť s výsledkom výberu (čiže ako veľmi účastníkovi vyhovuje možnosť, ktorú si nakoniec zvolil), pričom týmto rozdelením sme sa inšpirovali u Szreka (2017).

Položili sme si výskumnú otázku: Súvisí počet možností so spokojnosťou s výberom? Naša hypotéza potom bola: Počet možností štatisticky významne súvisí so spokojnosťou s výberom.

DÁTA

V tejto práci sme použili dáta získané pomocou experimentu v rámci predmetu Experimentální metoda 1 a 2, jednalo sa konkrétne o „Choice overload experiment“ (Lehotská et al., 2022). Cieľom tohto experimentu bolo preskúmať vplyv počtu možností na spokojnosť s výberom. Účastníci boli náhodne rozdelení do 3 skupín, pričom každej skupine bol ponúknutý iný počet obrázkov baliacich papierov (5, 15 alebo 30), z ktorých si mal každý účastník vybrať ten,

¹ Data a ďalší informácie o tejto zpráve jsou dostupné na adrese [https://dostal.vyzkum-
psychologie.cz/stat4?i=449](https://dostal.vyzkum-psychologie.cz/stat4?i=449)

² Skúmali aj vplyvy ďalších faktorov na spokojnosť s výberom, ako napríklad vplyv pohlavia alebo počtu atribútov, v ktorých sa od seba jednotlivé možnosti odlišovali.

ktorý sa mu najviac páči³. Následne mal na škále od 1 (veľmi nespokojný) do 6 (veľmi spokojný) vyjadriť svoju spokojnosť s procesom výberu a na rovnakej škále od 1 do 6 vyjadriť aj svoju spokojnosť s výsledkom výberu.

Experimentu sa zúčastnilo 94 respondentov, z toho 16 mužov (17 %) a 78 žien (83 %), vo veku 15 – 41 rokov (priemer 21,84; smerodajná odchýlka 4,11).

PREMENNÉ

Nezávislá premenná:

- počet možností (3 úrovne: 5 možností, 15 možností, 30 možností)

Závislé premenné:

- spokojnosť s procesom výberu (na škále od 1 (veľmi nespokojný) do 6 (veľmi spokojný))
- spokojnosť s výsledkom výberu (na škále od 1 (veľmi nespokojný) do 6 (veľmi spokojný))

VÝSLEDKY⁴

Na otestovanie našej hypotézy sme použili viacrozmernú analýzu rozptylu (MANOVA). Táto metóda umožňuje hľadať štatisticky významné súvislosti medzi nezávislou premennou a viacerými závislými premennými. Aby sme zistili, či môžeme závislé premenné vysvetliť pomocou regresora počet možností, využili sme Wilksov test, ktorý slúži k overeniu štatistickej významnosti a jeho ukazovateľom je Wilksova lambda. Získané hodnoty sú uvedené v Tabuľke 1.

Tabuľka 1: Výsledky viacrozmernej analýzy rozptylu (MANOVA)

Regresor	Wilksova λ	Testová štatistika F	P-hodnota
Počet možností	0,73	7,54	< 0,001

Wilksova lambda vyjadruje, koľko variability závislých premenných nie je možné vysvetliť nezávislou premennou. Hodnota 0,73 preto naznačuje, že približne 27 % variability môžeme vysvetliť nezávislou premennou, čo značí stredne silný efekt. Testová štatistika F vyjadruje, aký veľký je efekt v porovnaní s náhodnými rozdielmi. Čím vyššia hodnota F, tým silnejší efekt. P-hodnota je menšia než 0,05, čo znamená, že skúmaný efekt je štatisticky významný. Výsledky tejto metódy teda podporujú našu domnienku o súvislosti medzi počtom možností a spokojnosťou s výberom.

Následne sme podrobnejšie preskúmavali vzťah medzi nezávislou premennou a jednotlivými závislými premennými samostatne. Výsledok znázorňuje Tabuľka 2. Tá nám ukazuje, že aj medzi nezávislou premennou a každou závislou premennou samostatne existuje štatisticky signifikantný vzťah (p-hodnota nižšia než 0,05). Testová štatistika F sa interpretuje rovnakým spôsobom ako v predchádzajúcej tabuľke.

³ Počet možností bol inšpirovaný spomínaným výskumom od Iyengara a Leppera (2000).

⁴ Dáta boli spracované pomocou programu Statistica.

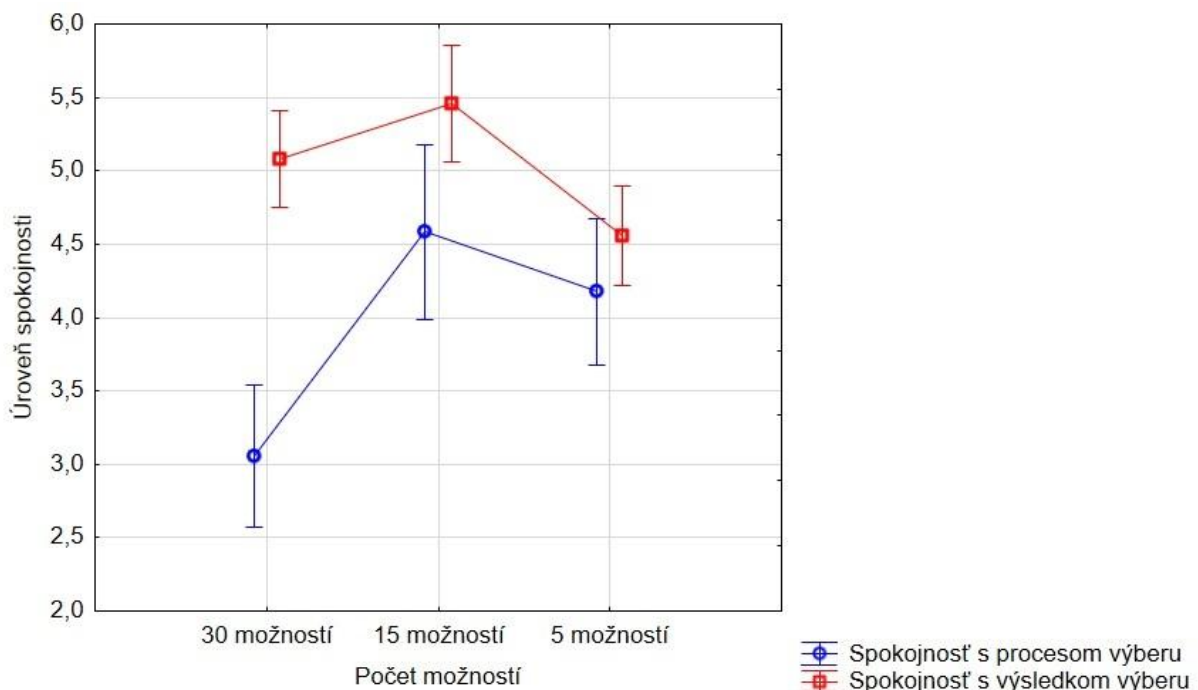
Tabuľka 2: Výsledky ANOVA

Závislá premenná	Testová štatistika F	P-hodnota
Spokojnosť s procesom výberu	9,08	< 0,001
Spokojnosť s výsledkom výberu	6,08	0,003

Naším posledným krokom bolo použitie post-hoc testov, konkrétne sme použili Tukeyho HSD test, aby sme zistili, ktoré konkrétne skupiny sa od seba signifikantne líšia⁵. Pri závislej premennej „spokojnosť s procesom výberu“ bol štatisticky významný rozdiel medzi skupinami „30 možností“ a „5 možností“ ($p = 0,006$) a skupinami „30 možností“ a „15 možností“ ($p = 0,001$). Oproti tomu medzi skupinami „5 možností“ a „15 možností“ ($p = 0,555$) štatisticky významný rozdiel nebol. Pri závislej premennej „spokojnosť s výsledkom výberu“ bol štatisticky významný rozdiel naopak iba medzi skupinami „5 možností“ a „15 možností“ ($p = 0,003$) a medzi zvyšnými dvojicami skupín signifikantný nebol, „30 možností“ a „15 možností“ ($p = 0,326$) a „30 možností“ a „5 možností“ ($p = 0,074$).

Výsledky našej analýzy graficky znázorňuje Graf 1. Ten okrem iného znázorňuje, že súvislosť medzi počtom možností a spokojnosťou s výberom je v rovnakom smere, ako očakávali Reutskaja a Hogarth (2006), a teda, že najvyššia spokojnosť je v oboch prípadoch spojená so stredným množstvom možností. Hoci pri interpretácii musíme prihliadať aj k tomu, že nie medzi všetkými dvojicami skupín existujú štatisticky významné rozdiely.

Graf 1: Úroveň spokojnosti na základe počtu možností



⁵ Výsledky sme sa rozhodli zmeniť priamo v texte, nakoľko sa jedná len o malé množstvo údajov a zobrazenie v tabuľkách sme považovali za ešte menej zrozumiteľné, než použitú textovú formu.

ZÁVER

V tejto práci sme overovali hypotézu o tom, či počet možností má vplyv na spokojnosť s výberom. Na základe výsledkov Wilksovho testu túto hypotézu prijímame. Pri podrobnejšom preskúvaní vzťahov medzi našimi premennými sme s využitím metódy ANOVA dokázali štatisticky významný vplyv nezávislej premennej aj na každú závislú premennú zvlášť. Výsledky podporujú myšlienku Reutskaja a Hogartha (2006) o tom, že optimálny (stredný) počet možností zvyšuje spokojnosť s výberom. Toto zistenie by našlo praktické uplatnenie napríklad v oblasti marketingu, nakoľko počet ponúkaných produktov môže ovplyvniť to, či sa zákazník rozhodne pre kúpu alebo nie. Post-hoc analýza pomocou Tukeyho HSD testu ukázala, že nie všetky porovnávané skupiny sa štatisticky významne líšili, čo naznačuje, že efekt počtu možností na spokojnosť nemusí byť vždy lineárny a jednoznačný. Súvislosť medzi počtom možností a spokojnosťou s výberom je však nepochybne komplexná téma, ktorá v budúcnosti vyžaduje ďalšie podrobnejšie skúmanie.

POUŽITÁ LITERATÚRA:

Fontana, D. (2014). *Psychologie ve školní praxi: příručka pro učitele* (Vyd. 4). Portál.

Chernev, A., Böckenholt, U., & Goodman, J. (2014). Choice overload: A conceptual review and meta-analysis. *Journal of Consumer Psychology, 25*(2), 333–358. Retrieved from http://chernev.com/wp-content/uploads/2017/02/ChoiceOverload_JCP_2015.pdf

Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology, 79*(6), 995–1006. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.79.6.995>

Lehotská, L., Navrátilová, P., & Bajaja, J. (2022). *Choice overload experiment*. Projekt v rámci predmetu Experimentálna metóda 1 a 2.

Szrek, H. (2017). How the number of options and perceived variety influence choice satisfaction: An experiment with prescription drug plans. *Judgment and Decision Making, 12*(1), 42–59.

Reutskaja, E., & Hogarth, R. M. (2006). Satisfaction in choice as a function of the number of alternatives: When “goods satiate” but “bads escalate” (*Barcelona Economics Working Paper Series No. 268*). Universitat Pompeu Fabra.