

śród dostępnego asortymentu, wchodzenie w interakcje z innymi osobami (na przykład z personelem), korzystanie z szeroko rozumianej pomocy ułatwiającej zakupy (lista zakupowa, wózki sklepowe, aplikacje mobilne) (Larsen, Sigurdsson i Breivik, 2017, s. 7). Według innego ujęcia zachowanie *in-situ* składa się z trzech wzajemnie powiązanych elementów, a są to: odwiedzanie poszczególnych części sklepu, wybór określonej liczby produktów oraz decydowanie o czasie spędzonym wewnątrz jednostki handlowej (Bogomolova, Kennedy, Sharp i Trinh, 2017, s. 2). Omawiana jest również kwestia dokonywania nieplanowanych zakupów (Knox, Bell i Corsten, 2011; Park, Iyer i Smith, 1989). Głównie jednak prowadzone badania sprowadzają się do analizy sposobów przemieszczania się nabywców wewnątrz sklepu (Kholod, Takai i Yada, 2011; Larson, Bradlow i Fader, 2005).

W większości jednak rozważania dotyczące zachowań nabywców związanych z dokonywaniem zakupów nie obejmują kwestii postępowania kupujących wewnątrz sklepu. W głównej mierze dotyczą one na przykład kryteriów wyboru określonej jednostki handlowej (Keng, Uncles, Ehrenberg i Bornard, 1998; Leszczyc, Sinha i Timmermans, 2000), lojalności (Knox i Denison, 2000), częstotliwości odwiedzin sklepu (Kim i Park, 1997; MacKay, 1973), wartości, rodzaju oraz liczby nabytych produktów (Kamakura, 2012) czy też motywów nabywania produktów (hedonistyczne, utylitarne) (Bohl, 2012; Babin, Darden i Griffin, 1994; Wakefield i Blodgett, 1999).

Biorąc pod uwagę prowadzone rozważania, wydaje się, że wartościowy będzie podział czynników warunkujących zachowania nabywców w przestrzeni wewnątrzsklepowej według dwóch kryteriów. Pierwszy z nich stanowią czas i miejsce oddziaływania. Według tego kryterium czynniki można podzielić na kształtujące zachowania sytuacyjne (jak wspomniano, zachowania nabywców w stosunkowo krótkim czasie oraz w stosunkowo niewielkiej, ograniczonej przestrzeni, czyli zachowania *in-situ*) oraz kształtujące zachowania niesytuacyjne (zachowania nabywców w stosunkowo długim przedziale czasu, na rozległym obszarze). Drugim kryterium jest natomiast umiejscowienie czynników względem osoby nabywcy – czynniki wewnętrzne (charakteryzujące nabywcę) oraz zewnętrzne (odnoszące się do warunków dokonywania zakupów) (Szymańska, 2017; Rudnicki, 2004; Gajewski, 1997). Przykłady czynników wpływających na zachowania nabywców w przestrzeni wewnątrzsklepowej przedstawia tabela 1.

Tak jak wspomniano, rozważania prowadzone w pracy skupione są na wewnątrzsklepowym otoczeniu materialnym jako czynniku wpływającym na sytuacyjne zachowania nabywców¹⁸. Stąd też przyjmuje się spojrzenie widoczne

¹⁸ Takie podejście do problematyki zachowań nabywców nie jest często spotykane. Na łamach anglojęzycznych prestiżowych czasopism naukowych zamieszczanych jest bardzo niewiele wyników badań podejmujących kwestię wpływu otoczenia na sytuacyjne zachowania nabywców. W la-

Tabela 1. Czynniki wpływające na zachowania nabywców w przestrzeni wewnątrzsklepowej

	Czynniki kształtujące sytuacyjne zachowanie (za: Belk, 1975)	Czynniki kształtujące niesytuacyjne zachowanie
Czynniki zewnętrzne	<ul style="list-style-type: none"> – wewnątrzsklepowe otoczenie materialne – wewnątrzsklepowe otoczenie społeczne – pora dnia, tygodnia oraz roku dokonywania zakupów 	<ul style="list-style-type: none"> – otoczenie społeczne – otoczenie ekonomiczne – grupy odniesienia (itp.)
Czynniki wewnętrzne	<ul style="list-style-type: none"> – stan emocjonalny – postrzegana wyjątkowość dokonywanych zakupów – postrzegana długość przedziału czasu przeznaczona na dokonanie zakupów 	<ul style="list-style-type: none"> – postawy – styl życia – wykształcenie (itp.)

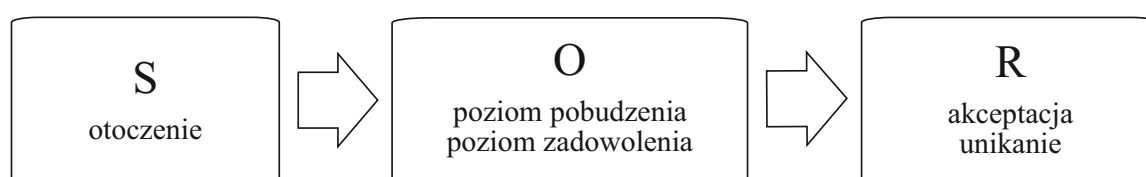
Źródło: Na podstawie: (Belk, 1975; Misiaszek, 1980; Newman i Cullen, 2002; Sullivan i Adcock, 2002; Zhuang, Tsang, Zhou, Li i Nicholls, 2006).

w definicji Petera i Olsona (2002), która głosi, że zachowania nabywcy dotyczą (z jednej strony) myśli, odczuć i działań, jakie ludzie podejmują w procesie konsumpcji, a także (co szczególnie istotne z punktu widzenia rozważań prowadzonych w pracy) czynników otoczenia, które na te myśli, odczucia i działania wpływają (Burgiel, 2010, s. 43). Definicja ta wskazuje zatem, że na zachowania nabywców wpływają dwie grupy czynników: wewnętrzne związane z osobą nabywcy oraz zewnętrzne połączone z otoczeniem, w ramach którego dokonywany jest zakup produktów. Przytoczona definicja, akcentując ponadto kwestie kognitywne, afektywne oraz konatywne, wpisuje się w charakter ekonomii behawioralnej.

Wynikiem dążenia do znalezienia modelowego ujęcia oddziaływania środowiska (w tym wewnątrzsklepowego) na sytuacyjne zachowania człowieka jest model Mehrabiana-Russella. Bazuje on na koncepcji, która określana jest jako S-O-R (*Stimulus, Organism, Response*). Zakłada ona, że zachowanie człowieka (*response*) może być kształtowane przez otoczenie (*stimulus*). Jednak oddziaływanie to nie jest bezpośrednie. Środkiem pośredniczącym jest pobudzenie emocjonalne (*organism*). Zatem według tego modelu nabywca może zachowywać się zgodnie z intencją twórcy określonego otoczenia, pod warunkiem że zostanie w nim wzbudzony odpowiedni stan emocjonalny (Jachnis i Terelak, 2002, s. 21-22). Bazowanie na koncepcji S-O-R przy opisywaniu oddziaływania

tach 1998-2009 było to zaledwie 7 pozycji, co stanowiło około 0,6% całkowitej liczby artykułów na tematy dotyczące zachowań nabywców (Peighambari, Sattari, Kordestani i Oghazi, 2016, s. 6).

otoczenia na człowieka nie jest przypadkowe. Uważa się bowiem, że pierwszą naturalną reakcją człowieka na otoczenie jest właśnie reakcja emocjonalna, natomiast emocje kształtują zachowanie (Russell i Pratt, 1980). Dlatego też kwestie afektywne są istotnym obszarem zainteresowań tego modelu. Uważa się bowiem, że bez pobudzenia emocjonalnego niemożliwe jest świadome doświadczanie oraz działanie wewnątrz jakiegokolwiek otoczenia (Bakker, Voordt, Vink i Boon, 2014). Można zatem stwierdzić, że model Mehrabiana-Russella bazuje na dwóch głównych filarach: wpływie otoczenia na emocje oraz wpływie tych emocji na określone zachowania (Mehrabian i Russell, 1974, s. 4). Model Mehrabiana-Russella przedstawia poniższy rysunek.



Rysunek 1. Model Mehrabiana-Russella

Źródło: (Donovan i Rossiter, 1982, s. 42).

Przedstawiony model, skupiając się tylko na wpływie otoczenia na postępowanie człowieka, nie bierze pod uwagę innych elementów, takich jak na przykład cele, oczekiwania, tym samym sytuuje się w obszarze nomotetycznych sposobów wyjaśniania (Babbie, 2003, s. 89).

Punktem wyjścia w omawianym modelu jest otoczenie traktowane jako określony zbiór bodźców. Ogólnie rzecz ujmując, bodziec traktowany jest jako czynnik pobudzający do działania (Sherman, Mathur i Smith, 1997). Istotną cechą bodźców jest ich „zewnętrzny” charakter w stosunku do podmiotu, na który oddziałują. W paradygmacie S-O-R bodźce, mimo że zewnętrzne, wpływają na wnętrze organizmu (człowieka) (Sherman i in., 1997).

Istotną kwestią w ramach psychologii środowiskowej jest swego rodzaju „odbior” określonego otoczenia wewnątrzsklepowego (bodźców) przez znajdującego się w nim nabywcę, niezależnie od jego faktycznych cech (otoczenia). Precyzyjnie percepcję środowiska definiuje się jako jego subiektywną reprezentację w czyjejś świadomości (Formański, 2002, za: Tomaszewski, 1984) lub jako twórczy proces, który polega na odbiorze, analizie oraz interpretacji zjawisk zmysłowych (Mordwa, 2003, s. 17). W niektórych przypadkach wyraźnie rozdziela się obiektywnie istniejące otoczenie materialne od otoczenia postrzeganego, doświadczanego, to drugie określając jako otoczenie psychologiczne (*psychological environment*), własny, wytworzony świat (*self-world*), czy też otoczenie behawioralne (*behavioral environment*) (Bonnes i Bonaiuto, 2002).

Generalnie za percepcję środowiska odpowiedzialne są dwie grupy czynników. Pierwsza grupa związana jest z osobą nabywcy, druga natomiast z samą

przestrzenią wewnątrz sklepu. W kontekście pierwszej grupy szczególną rolę przypisuje się cechom charakteryzującym z jednej strony możliwość filtrowania (selektywnego ignorowania) oddziaływających bodźców otoczenia, z drugiej natomiast poziom poszukiwania, oczekiwania pobudzenia. I tak, według pierwszej cechy, wyróżnia się osoby posiadające umiejętność selektywnego podejścia do oddziaływających na nie bodźców. Ignorują one bodźce mniej dla nich istotne. Innymi słowy, osoby te posiadają umiejętność redukcji wymagalności otoczenia. Tym samym każde otoczenie oddziałuje na nie w umiarkowanym stopniu. Na drugim biegunie znajdują się osoby silnie reagujące na każdą liczbę oraz rodzaj bodźców, nie posiadając umiejętności odsiania tych istotnych z całego wachlarza oddziałujących (Donowan i Rossiter, 1982). Niezależnie jednak od umiejętności filtrowania bodźców płynących z otoczenia jego odbiór nie musi być tożsamy ze stanem faktycznym (Mordwa, 2003). Według drugiej cechy można wyróżnić osoby, które dążą do przebywania w otoczeniach o wysokim stopniu symulacji (*arousal seekers*). Osoby takie znajdują przyjemność przebywania w otoczeniach złożonych, nieustrukturyzowanych czy też zmiennych (Grossbart, Hampton, Rammohan i Lapidus, 1990). Pobudzane są przez głośną muzykę, intensywne zapachy oświetlenie itp. Z drugiej strony znajdują się osoby unikające nadmiernej stymulacji (*arousal avoiders*). Świetnie odnajdują się one w otoczeniach niezatłoczonych, wyciszonych, kojących itp. (Bitner, 1992).

Jak wspomniano, druga grupa czynników będących źródłem percepcji środowiska związana jest z cechami samego otoczenia. Jako główną przyczynę podaje się generowanie przez przestrzeń wewnątrzsklepową bardzo szerokiego zakresu informacji, przekraczającego możliwość jego pełnego odbioru. W konsekwencji nabywcy są zmuszeni do tworzenia tzw. indywidualnych map poznawczych (mentalnych) określonego środowiska. W ich ramach istotne są tylko najważniejsze, świadomie postrzegane elementy otoczenia oraz relacje pomiędzy nimi, pozostałe elementy są po prostu ignorowane (Mordwa, 2003).

Konieczność percepcji otoczenia wiąże się z jego specyficznymi cechami. Według jednej z koncepcji istnieją cztery grupy takich cech (Mordwa, 2003, za: Sumień 1985):

- 1) łatwość orientacji w środowisku, która jest uzależniona od czytelności układu, występujących odległości pomiędzy elementami otoczenia (na przykład meble sklepowe) czy też pojawiających się przeszkód;
- 2) złożoność struktury środowiska, przejawiająca się między innymi poziomem jego wieloznaczności;
- 3) łatwość zauważenia różnic wywołana na przykład użyciem kontrastujących barw, wyraźnymi różnicami w wysokości pomiędzy różnymi częściami pomieszczenia;
- 4) obrazowość otoczenia pobudzająca wyobraźnię, zwiększająca intensywność doznań czy też podnosząca poczucie estetyki.

Kwestia bodźców pochodzących z otoczenia i kształtujących emocje, a w konsekwencji zachowania, jest w modelu Mehrabiana-Russella potraktowana w sposób najbardziej ogólny. Wynika to z faktu, że szeroka różnorodność otoczeń wymaga w gruncie rzeczy analizy wpływu każdego z nich z osobna. Wydaje się to zaletą, gdyż stwarza możliwość do uwzględniania w modelu specyfiki dowolnego środowiska. Na tej kanwie stworzono bodźce charakterystyczne między innymi dla otoczenia wewnątrzsklepowego. Niemniej jednak twórcy modelu stworzyli pewne kryterium, które można odnieść do każdego środowiska. Jest nim poziom swego rodzaju wymagalności otoczenia. Składają się na niego poziom jego skomplikowania oraz poziom nowości. Poziom skomplikowania jest uzależniony od liczby oraz zmienności elementów składających się na otoczenie. Z kolei poziom nowości zależy od tego, na ile owe elementy są znane, a na ile nieznanne, zaskakujące. Zatem im bardziej określona osoba jest zaznajomiona z otoczeniem i potrafi przewidzieć jego ewentualną zmienność, tym jest ono dla niej mniej wymagające. Wymagalność otoczenia jest bezpośrednio powiązana z poziomem pobudzenia emocjonalnego, które wywołuje. Osoby znajdujące się w otoczeniu wymagającym czują się podekscytowane, aktywne. Z kolei relaksacja, uspokojenie jest charakterystyczne dla otoczenia niewymagającego (Donovan i Rossiter, 1982).

Drugim elementem modelu Mehrabiana-Russella są emocje wywołane przez otoczenie. Wskazuje się na następujące cechy środowiska, które stanowią źródło pobudzenia emocjonalnego znajdujących się wewnątrz tego środowiska osób (Wejchert, 1984):

- 1) cechy indywidualne wyróżniające dane środowisko spośród innych, w których przebywa człowiek;
- 2) forma i znaczenie społeczne elementów określonego środowiska;
- 3) rozległość i złożoność środowiska;
- 4) szybkość i zakres występowania przemian przestrzennych w ramach środowiska.

Według pierwotnego modelu Mehrabiana-Russella każde otoczenie może wywołać trzy stany emocjonalne, które z kolei wpływają na zachowanie (Russell i Mehrabian, 1977) lub – w innym ujęciu – percepcja otoczenia przez człowieka wywołuje owe stany (Bakker i in., 2014). W takim ujęciu są one swego rodzaju pośrednikiem (mediatorem) pomiędzy bodźcami oraz postępowaniem człowieka. Stany te znane są pod określeniem PAD:

- (P) (*pleasure-displeasure*) – przyjemność-brak przyjemności;
- (A) (*arousal-nonarousal*) – pobudzenie-brak pobudzenia;
- (D) (*dominance-submissiveness*) – dominacja-uległość

W ramach psychologii otoczenia te trzy stany są traktowane jako niezależne od siebie zmienne, wystarczające, aby całościowo przedstawić, jakie emocje może wywoływać środowisko. Mehrabian i Russell ujmowali przyjemność na swego rodzaju kontinuum, którego jeden kraniec opisywali jako

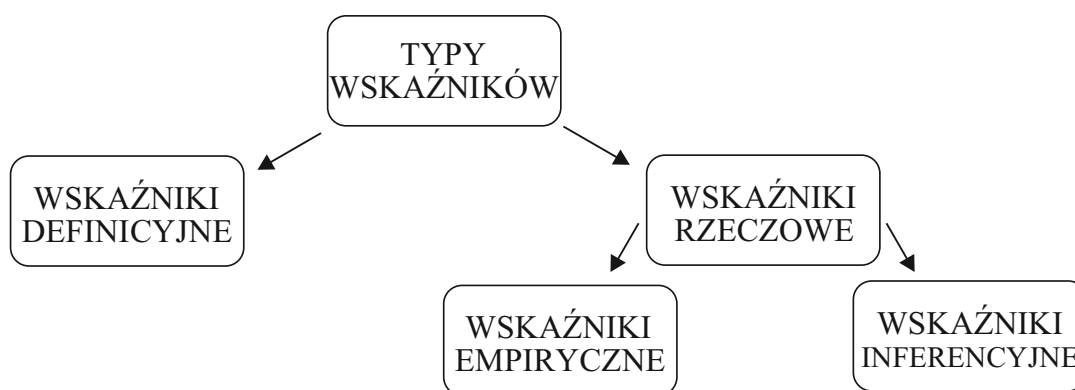
bycie nieszczęśliwym oraz (alternatywnie) jako ekstremalny ból, drugi kraniec natomiast jako niewyobrażalne szczęście. Z kolei pobudzenie zdefiniowane zostało jako połączenie umysłowej czujności z fizyczną aktywnością (Bakker i in., 2014). Rozpościerało się ono od snu (jako całkowity brak pobudzenia) aż do szaleństwa. Ostatni stan emocjonalny odnosi się do poczucia swobody (wolności) oraz kontroli nad działaniem w danym środowisku. Stąd też dominacja zawierała się pomiędzy dwoma skrajnościami od podległości (uległości) aż do całkowitej dominacji. Dominacja powiązana jest z poczuciem możliwości decydowania o tym, w jaki sposób można funkcjonować w otoczeniu (brak przymusu). Uległość opisuje odczucia znajdujące się na drugim biegunie, których źródłem jest otoczenie utrudniające lub w skrajnych przypadkach uniemożliwiające działanie (Bakker i in., 2014). Otoczenie zatem jest odpowiedzialne za poziom zadowolenia, satysfakcji, ukontentowania czy nawet szczęścia jakie można osiągnąć, przebywając i działając w nim (P). Ponadto otoczenie wpływa także na poziom ekscytacji¹⁹ (A) oraz na poczucie swobody działania (D).

W kwestii koncepcji PAD twórcy modelu przeprowadzili jednak jego korektę polegającą na usunięciu ostatniej kategorii stanów emocjonalnych. Dokonano tego, biorąc pod uwagę szereg przesłanek. Przede wszystkim w przeciwieństwie do oczekiwań okazało się, że wymiar dominacji/uległości w niewielkim stopniu wyjaśnia zmienność wpływu otoczenia na człowieka. W kontekście pozostałych dwóch wymiarów w marginalnym stopniu pozwalał na poszerzenie wiedzy w tym obszarze. Jako jeden z powodów podaje się trudności w interpretacji tej zmiennej (Bakker i in., 2014). Ponadto wydaje się, że brak mocy wyjaśniającej może być powiązany z kolejną przesłanką przemawiającą za usunięciem tej zmiennej. Argumentowano, że dominacja/uległość nie jest specyficznym stanem emocjonalnym, tylko świadomym opisem, oceną otoczenia i własnej możliwości funkcjonowania w nim. Jest to tym samym element o charakterze kognitywnym, a nie emocjonalnym.

Kierunek emocji (pozytywne-negatywne) (P) oraz stan pobudzenia (A) są niezbędnymi składowymi każdego stanu emocjonalnego. W ramach psychologii wskazuje się, że te dwa elementy w sposób nierozzerwalny ze sobą współwystępują. Głosi to między innymi teoria Cannona-Barda, według której bodziec wywołujący emocję jest przekazywany do ośrodkowego układu nerwowego (głównie do kory mózgowej), powodując subiektywne uświadomienie emocji, oraz równocześnie do sympatycznej części układu nerwowego, wyzwalając pobudzenie organizmu (Myers, 2003a, s. 505-506). Można zatem stwierdzić, że bez pobudzenia organizmu nie jest możliwe przeżywanie jakichkolwiek emo-

¹⁹ W źródłowych tekstach angielskojęzycznych pojawiają się również określenia, które można przetłumaczyć jako „roztrzęsiony” (*jittery*), czy nawet „oszalały” (*frinzed*). Aczkolwiek trudno się zgodzić, że na przykład otoczenie wewnątrzsklepowe powinno wywoływać takie stany emocjonalne.

wskaźnik definiuje Pawłowski (1977, s. 198), według którego: „własność A jest wskaźnikiem własności B, jeżeli własności te łączy jakiś stały związek o charakterze bezwyjątkowej lub statystycznej zależności”. Siłą rzeczy wskaźnikami powinny być zjawiska, stany rzeczy czy zdarzenia, które są łatwo obserwowalne oraz stosunkowo łatwo interpretowalne, tak aby wyniki badań prowadzonych nad zjawiskami ukrytymi miały intersubiektywny charakter. Co oczywiste, fundamentalną kwestią jest określenie, jakiego rodzaju obserwacje mogą służyć jako wskaźniki mniej dostępnych bytów (Pawłowski, 1977, s. 196). Zjawisko wskazywane przez wskaźnik nosi miano indicatum (Brzeziński, 2004, s. 196). Po między wskaźnikiem a zjawiskiem, które ma być za jego pomocą wskazywane (indicatum), może wystąpić szereg wzajemnych relacji, które są podstawą do wyróżnienia różnych typów wskaźników (por. rysunek 5).



Rysunek 5. Typy wskaźników

Źródło: Na podstawie: (Nowak, 2002, s. 166-169).

Wskaźniki definicyjne mogą być stosowane w sytuacji, kiedy pomiędzy indicatum a wskaźnikiem występuje relacja tożsamości pojęciowej. Sam wskaźnik jest wówczas właśnie tym zjawiskiem, które jest przedmiotem badania (Łobocki, 1999, s. 144)²⁷. Wydaje się jednak, że za pomocą wskaźników definicyjnych nie jest możliwe rozpoznanie zjawisk (bytów) ukrytych. Jeżeli sam wskaźnik miałby takim bytem być, to poprzez swoją nieobserwowalność nie mógłby wskazywać na występowanie również nieobserwowalnego bytu. Nie spełniałby w takim wypadku swojej podstawowej funkcji. Sens wykorzystywania wskaźników definicyjnych widoczny jest jedynie w sytuacji, w której indicatum jest zjawiskiem obserwowalnym.

Drugą grupą wskaźników są tzw. wskaźniki rzeczowe. Nie są one powiązane ze zjawiskiem wskazywanym tożsamością pojęciową, lecz – zgodnie z nazwą – związkiem rzeczowym. Oznacza to, że wskaźnik jest odmiennym zjawiskiem

²⁷ Za przykłady takiej relacji podaje się na przykład liczbę przestępstw jako wskaźnik przestępczości lub wartość majątku jako wskaźnik zamożności (Pawłowski, 1977, s. 210-212).

w stosunku do indicatum, równocześnie jest jednak z nim powiązany. Można wyróżnić dwa rodzaje wskaźników rzeczowych: wskaźniki empiryczne oraz wskaźniki inferencyjne. O pierwszym rodzaju wskaźników mówi się wtedy, kiedy zarówno sam wskaźnik (co jest oczywiste), jak i indicatum są zjawiskami obserwowalnymi. Relacja pomiędzy nimi może przybierać formę statystycznej, uniwersalnej bądź historycznej zależności empirycznej (Nowak, 1965, s. 34). Jednak obserwowalność indicatum eliminuje ten typ wskaźników w identyfikacji bytów ukrytych. Cechy tej pozbawione są wskaźniki inferencyjne. Wskazują one bowiem na występowanie zdarzeń, które mają charakter bytu ukrytego. Wystąpienie bytów ukrytych, może być wskazywane jedynie na podstawie wystąpienia określonych symptomów, jednak, jak wspomniano, nie są one bezpośrednio obserwowalne. W konsekwencji zależność pomiędzy wskaźnikiem inferencyjnym a indicatum (bytem ukrytym) nie może być stwierdzona bezpośrednio (w przeciwieństwie do wskaźników empirycznych), lecz na podstawie określonych założeń teoretycznych i zaobserwowanych korelacji (Łobocki, 1999, s. 146). Identyfikowanie wystąpienia zjawisk ukrytych może się opierać na dwóch grupach symptomów. Pierwsza z nich to swego rodzaju proste, bardzo często niepodlegające bezpośredniej kontroli zachowania, niejednokrotnie związane z reakcjami fizjologicznymi. W takim przypadku wskaźnikiem inferencyjnym zawstydzenia może być zaczerwienienie się określonej osoby. Druga grupa z kolei odnosi się z kolei do bardziej rozbudowanych, często celowych zachowań człowieka. Na przykład stosunkowo długie oraz szczegółowe przyglądanie się określonemu obiektowi może być wskaźnikiem inferencyjnym zainteresowania.

Należy jednak stwierdzić, że obserwacja zachowania i na jej podstawie, przy użyciu wskaźników inferencyjnych, wyciąganie wniosków o wystąpieniu zjawisk ukrytych nie daje informacji jednoznacznych. Mają one zawsze charakter mniej lub bardziej hipotetyczny, będący przypuszczeniem (Babbie, 2003). Niemniej jednak nawet przypuszczenie o występowaniu określonych zmiennych ukrytych pozwala na większe zrozumienie przyczyn takiego, a nie innego postępowania nabywcy. Sprowadza się to zatem do zidentyfikowania pewnych związków przyczynowo-skutkowych, za pomocą których można wytłumaczyć ludzkie postępowanie. Wykrywanie takich związków wydaje się ważką kwestią, ponieważ traktuje się je jako istotne postępowanie w ramach nauk społecznych (Karpiński, 2006, s. 174-177). Relacja przyczynowa zawiera szereg cech szczególnych. Przede wszystkim w jej ramach muszą się znaleźć zdarzenia uporządkowane w czasie, co oznacza, że w sposób oczywisty przyczyna musi być wcześniejsza od skutku. Zatem związki przyczynowe są tzw. związkami diachronicznymi, które opisują związki czasowo uporządkowanych zdarzeń (Babbie, 2003, s. 92). Można zatem przyjąć, że byty ukryte stanowią przyczynę obserwowalnych bezpośrednio skutków (zachowania). Zależność taka nie

ma jednak charakteru ściśle deterministycznego, lecz probabilistyczny (Babbie, 2003). Oznacza to, że określony układ zmiennych ukrytych nie zawsze i nie wszędzie w sposób bezwyjątkowy będzie prowadził do określonego zachowania. Stąd też w poszukiwaniu takich związków powinno się uwzględniać ich osadzenie zarówno w określonym czasie, jak i przestrzeni. Lub ujmując sprawę szerzej – w określonych warunkach. Stąd też poszukiwanie związków ściśle deterministycznych w naukach społecznych nie wydaje się właściwe. W zamian za to wysiłek powinien być skupiony na poszukiwaniu warunków sprzyjających określonym zachowaniom człowieka. Takie też spojrzenie jest właściwe dla omówionego w rozdziale pierwszym sytuacyjnego zachowania nabywców, które może być tłumaczone określonymi bytami ukrytymi (emocje), na które wpływa przebywanie w określonym środowisku.

Jak wspomniano, najbardziej niezbadanym obszarem odnoszącym się do zachowań konsumenta są przyczyny postępowania. Zapewne wiąże się to z faktem, że te ostatnie bardzo często nie są możliwe do łatwej identyfikacji ani przez badacza zachowań konsumentów, ani przez nich samych. Owe niełatwe do identyfikacji elementy noszą nazwę bytów ukrytych. Najczęściej są nimi procesy myślowe oraz emocjonalne. Wydaje się, że spośród dwóch ogólnych możliwości poznania postępowania nabywcy, czyli analizy jego wypowiedzi oraz obserwacji jego zachowania, druga z nich daje większe możliwości identyfikacji wspomnianych bytów ukrytych. Z tego powodu metoda obserwacji będzie wykorzystywana w dalszej części pracy. Obserwowane zachowanie człowieka można uczynić symptomami stanów ukrytych i tym samym w sposób pośredni wnioskować o ich (stanów ukrytych) występowaniu. Duże nadzieje, ale też i nieporozumienia związane z precyzyjniejszą identyfikacją stanów ukrytych niesie ze sobą obserwacja zmian fizjologicznych zachodzących w organizmie nabywcy. Kwestii tej jest poświęcony kolejny podrozdział.

2.2. Istota pomiarów fizjologicznych jako pozasondazowej metody zbierania danych

Fizjologia człowieka jest określana jako nauka zajmująca się procesami życiowymi organizmu ludzkiego, przede wszystkim czynnościami i funkcjami jego komórek, tkanek i narządów, oraz prawami, które tymi funkcjami rządzą. Inaczej fizjologię określa się jako ogół procesów życiowych (*Słownik języka polskiego*). Z kolei pomiar definiowany jest jako empiryczne przyporządkowanie obiektowi liczbowych miar właściwości tego obiektu – związanych najczęściej z jego funkcjonowaniem (Urbański, 1993). Można zatem przyjąć, że istota po-

miaru fizjologicznego polega na przyporządkowaniu komórkom, tkankom oraz narządom liczbowych miar, które obrazując ich funkcjonowanie, pozwalają na analizę ich działania.

Podstawą przyjęcia założenia o możliwości i sensowności prowadzenia pomiarów fizjologicznych są podstawowe koncepcje funkcjonowania ludzkiego organizmu. Najważniejszymi z nich są zjawisko homeostazy i powiązane z nią zjawisko równowagi autonomicznej oraz zjawisko aktywacji. Przez pojęcie homeostazy rozumie się samoczynne dążenie do utrzymania określonego, właściwego dla danego organizmu stanu optymalnego (Wojtaszek, 1993). Pojęcie to definiowane jest również jako dążność do utrzymania stałości środowiska wewnętrznego. Homeostaza oznacza ponadto dążenie organizmu do utrzymania niezmienności parametrów fizjologicznych oraz mechanizmów, które owe parametry podtrzymują (Ziółko, 2006). W zachowaniu homeostazy biorą udział liczne narządy oraz układy, między innymi znaczącą rolę odgrywa układ nerwowy, oddechowy, nerki, przewód pokarmowy, wątroba, gruczoły wydzielania wewnętrznego czy układ krążenia. U podnóża homeostazy leży tzw. negatywne sprzężenie zwrotne. Oznacza ono, że każde odchylenie od fizjologicznego stanu optymalnego uruchamia odpowiednią reakcję w organizmie przeciwdziałającą temu odchyleniu. Innymi słowy, wytrącenie organizmu z tego stanu powoduje uruchomienie procesów regulacyjnych, które dążą do osiągnięcia stanu wewnętrznej równowagi fizjologicznej. Homeostaza umożliwia przystosowanie się organizmu do zmiany warunków w otaczającym środowisku. Oznacza to, że stan optymalny ma charakter dynamiczny, czyli podlegający ciągłym zmianom. Może to wynikać na przykład z warunków, w których funkcjonuje organizm (na przykład wewnątrz sklepu). Inny będzie pożądaný stan organizmu przy działaniu we względnie stałych, znanych i przewidywalnych warunkach, a inny w warunkach nowych i niosących ze sobą pewne zagrożenie. Homeostaza wymaga ponadto wyciszania jednych systemów fizjologicznych przy równoczesnym wzmaganiu działania innych. Organizm zatem, mając do dyspozycji określoną liczbę systemów fizjologicznych (na przykład układ krwionośny, oddechowy), tak nimi zawiaduje, aby utrzymywać optymalny, wewnętrzny stan funkcjonalny (Wojtaszek, 1993).

Kolejnym istotnym zjawiskiem w ramach fizjologii, powiązany ze zjawiskiem homeostazy, jest tzw. aktywacja. Aktywacja odpowiadała na zapotrzebowanie znalezienia uniwersalnego mechanizmu wyjaśniającego zarówno zmiany fizjologiczne (wewnętrzne), jak i powiązane z nimi zewnętrzne zachowania. Najważniejsze założenia tej koncepcji są następujące (Wojtaszek, 1993; Strelau, 2006):

1. Zachowanie człowieka (podobnie jak wszystkich organizmów żywych) może być analizowane w dwóch wymiarach: kierunkowym (celowościowym) oraz energetycznym. Aktywacja odnosi się do drugiego z tych wymiarów. W jej

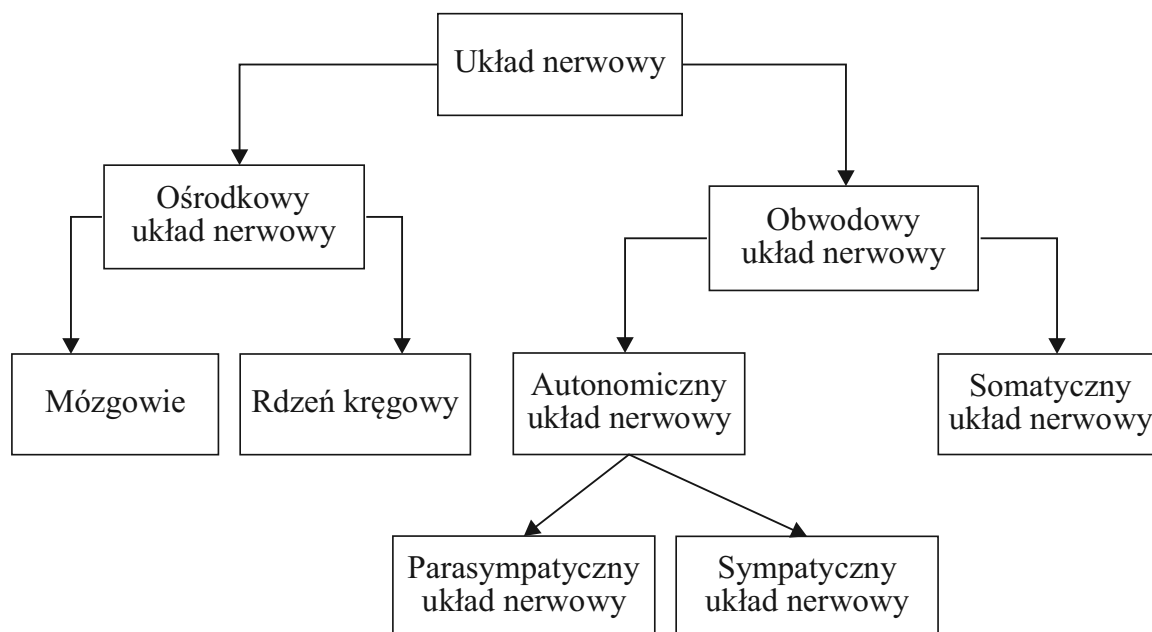
ramach nawiązuje się również do takich pojęć jak pobudzenie, czy mobilizacja energetyczna. Oznacza to, że każde działanie organizmu wymaga określonych zasobów energetycznych i zużywa je.

2. Pobudzenie energetyczne (zużywanie energii) szeregu wewnętrznych systemów fizjologicznych przygotowuje organizm do działania zewnętrznego, które jednak nie musi koniecznie nastąpić.
3. Aktywacja może mieć charakter ogólny oraz specyficzny. Ogólny charakter aktywacji związany jest z ciągłą zmiennością sytuacji, wywołaną zarówno czynnikami zewnętrznymi, jak i osobniczymi, w której funkcjonuje człowiek. Zmienność ta wymaga ciągłego dostosowywania stanu fizjologicznego. W ujęciu specyficznym mówi się o konkretnych (specyficznych) zachowaniach w obliczu jednoznacznie zdefiniowanych sytuacji. Jako przykład podaje się odmienne wzorce reakcji fizjologicznej w sytuacji dążenia do wykonania określonego zadania od tych w sytuacji jego uniknięcia.
4. Zmiany aktywacji można przedstawić jako kontinuum obserwowalnych stanów organizmu. Rozciągają się one od głębokiego snu aż po skrajne podniecenie. Jednak stany te są określane jako teoretyczne, ze względu na trudność ich określenia na podstawie wydatkowania energii w różnych systemach fizjologicznych.
5. Zapotrzebowanie na energię poprzez różne systemy fizjologiczne może się różnić. Nie zakłada się jednak, aby rozbieżności te były znaczące. Trudno sobie wyobrazić wysokie pobudzenie jednego systemu i równocześnie głęboką relaksację drugiego. Aczkolwiek istnieją również koncepcje wskazujące, na podstawie badań, że na określoną sytuację dwa systemy fizjologiczne mogą reagować przeciwstawnymi kierunkami zmian (tak się dzieje w przypadku autonomicznego układu nerwowego, o czym będzie mowa poniżej).
6. Pomiar każdego rodzaju aktywności fizjologicznej może być wskaźnikiem poziomu aktywacji. Do najczęstszych miar można zaliczyć między innymi aktywność elektrodermalną czy poziom elektrycznej aktywności mózgu. Aczkolwiek należy podkreślić, że nie istnieje jeden ogólny miernik aktywacji.

Zatem podstawą pomiarów fizjologicznych jest założenie, że organizm, dążąc do utrzymania wewnętrznej równowagi, w określony sposób reaguje na zmiany (bodźce) zachodzące w otoczeniu (Ganong, 2007) i że zmiany te mogą być identyfikowane na podstawie założeń koncepcji aktywacji. Ponadto zakłada się, że istnieje związek pomiędzy możliwą do zmierzenia zmiennością funkcjonowania poszczególnych narządów człowieka a konkretnymi jego zachowaniami (Matiśiak, 2006).

Zjawiskami homeostazy oraz aktywacji zawiaduje układ nerwowy, który wpływa na funkcjonowanie poszczególnych narządów czy też innych układów. Funkcjonowanie narządów daje możliwość prowadzenia pomiarów fizjologicznych. Istota, cechy charakterystyczne oraz możliwości grupowania tych

miarów związane są bezpośrednio właśnie z funkcjonowaniem układu nerwowego człowieka. Innymi słowy, omawiając możliwości dokonania pomiarów fizjologicznych, organizm ludzki należy traktować jako swego rodzaju system zintegrowanych tkanek i narządów, w którym nadrzędną i integrującą działalność pod względem funkcjonalnym systemu spełnia układ nerwowy (Smyczek i Turek, 2011). Układ nerwowy człowieka został przedstawiony na rysunku 6.



Rysunek 6. Organizacja strukturalna układu nerwowego

Źródło: (Matysiak, 2006, s. 103).

Przytoczony podział ma znaczenie opisowe, ponieważ w rzeczywistości układ nerwowy działa w sposób zintegrowany, tworząc jeden złożony system funkcjonalny. Niemniej jednak w rozważaniach nad kwestiami pomiarów fizjologicznych podział ten jest konieczny, aby móc dokonać ich właściwej klasyfikacji (Matysiak, 2006). W związku z tym układ nerwowy człowieka można podzielić na dwie główne części: układ ośrodkowy oraz obwodowy. W ramach pierwszego z nich znajdują się wszystkie neurony mózgowia oraz rdzenia kręgowego. Natomiast obwodowy układ nerwowy składa się z nerwów łączących ośrodkowy układ z pozostałymi częściami organizmu. Pełni on zatem swego rodzaju funkcję transmisyjną, w gruncie rzeczy pośrednicząc w wymianie informacji pomiędzy mózgiem a resztą ciała. Obwodowy układ nerwowy dzieli się z kolei na układ somatyczny oraz autonomiczny. Na działanie układu somatycznego człowiek może mieć do pewnego stopnia wpływ. Reguluje on zatem te funkcje fizjologiczne organizmu, które pozostają pod częściową kontrolą człowieka (na przykład ruch oczu, mimika). Z drugiej strony układ autonomiczny charakteryzuje się całkowitym automatyzmem działania, pozostającym poza jakąkolwiek kontrolą

Informacje dotyczące fiksacji oraz sakad nie są jedynymi, jakie można uzyskać na podstawie zebranego materiału badawczego. Możliwe do uzyskania i analizy inne charakterystyki motoryki oka na nich jednak bazują. Do najczęściej stosowanych zalicza się: ścieżkę skanowania oraz tzw. mapy ciepła. Ścieżka skanowania w całościowy sposób obrazuje, w jaki sposób przemieszcza się oko w przestrzeni w określonym czasie (Holmqvist i in., 2011). W takim ujęciu każda ścieżka posiada swój początek oraz koniec. Ponieważ oko przemieszcza się od jednej do kolejnej fiksacji, ścieżka skanowania w gruncie rzeczy składa się z następujących po sobie fiksacji oraz łączących je sakad. Przykładową ścieżkę skanowania przedstawia rysunek 9.



Rysunek 9. Ścieżka skanowania stworzona na podstawie analizy wzrokowej produktów umieszczonych w obrębie regału półkowego, dokonanej przez konsumenta

Stworzenie ścieżki skanowania od strony technicznej nie stanowi większego problemu. Ponownie, jak to się działo w przypadku fiksacji, problemem jest jej interpretacja. Nie jest na przykład jednoznacznie określone, co oznacza konkretny kształt ścieżki skanowania. Podejmowane próby powiązania go z procesami

myślowymi, takimi jak na przykład zainteresowanie, wahanie, skonfundowanie, nie przyniosły zadowalających rezultatów (Ehmke i Wilson, 2007). Nie jest również jednoznacznie określone, czy ścieżki skanowania konkretnej osoby mają konkretny, specyficzny przebieg. W bardziej precyzyjnym ujęciu istnieją dwie przeciwstawne koncepcje odnoszące się do kwestii powtarzalności przebiegu ścieżki skanowania przy (co najmniej dwukrotnej) wzrokowej analizie tego samego obiektu dokonanej przez tę samą osobę. Według pierwszej z nich, określanej nawet jako teoria ścieżki skanowania, istnieje charakterystyczne dla każdej osoby podobieństwo pomiędzy ścieżką powstałą przy pierwszym oglądaniu obiektu a następnymi powstałymi podczas kolejnych obserwacji (Noton i Stark, 1971). Z drugiej strony kolejne prowadzone badania nie potwierdziły prawdziwości tej teorii, wykazując, że każde kolejne oglądanie tego samego obiektu przez tę samą osobę nie przebiega w ten sam (lub zbliżony) sposób, tym samym ścieżki skanowania nie są do siebie podobne. Dla części badaczy założenie, że określony sposób analizy wzrokowej można przypisać do określonej osoby, jest tak dalekie, że powstrzymują się oni od używania określenia „ścieżka skanowania”, aby nie uwiarygadniać wadliwej według nich teorii (Holmqvist i in., 2011).

Trudności w określeniu wartości poznawczej ścieżek skanowania jest również powiązany z brakiem odpowiednich narzędzi oraz miar do ich porównywania pomiędzy odmiennymi osobami (Henderson i Ferreira, 2004, s. 41). Wynika to z faktu, że porównanie takie jest wielokryterialne, a tym samym bardzo złożone. Z drugiej strony podkreśla się, że niebudzący wątpliwości metodycznych sposób zestawiania szeregu ścieżek byłby nieoceniony w takich obszarach, jak budowa stron internetowych (por. Josephson i Holmes, 2002), analiza chorób psychicznych (por. Benson, Leonards, Lothian, St Clair i Merlo, 2007). Metoda taka mogłaby być również zaadaptowana do analizy zachowań nabywców w przestrzeni wewnątrzsklepowej, na przykład w kwestii identyfikacji sposobu analizy regału półkowego z określoną kategorią produktów. Bez takiego narzędzia przedstawienie większej liczby ścieżek na jednym obrazie jest trudne (jeżeli nie niemożliwe) do interpretacji (por. rysunek 10)²⁶.

Do porównywania ścieżek skanowania postuluje się wykorzystanie wiedzy płynącej z genetyki i używanej do zestawiania łańcuchów DNA. Nie zmienia to faktu, że w obszarze badań okulograficznych najczęściej ścieżki porówny-

²⁶ Na rysunkach 9 i 10 przedstawiono ścieżki skanowania na podstawie danych zebranych podczas badań współprowadzonych przez autora (Borusiak, Pierański i Strykowski, 2017). Celem badania było określenie prawidłowości percepcji ekspozycji towarów w obrębie regału sklepowego. Widoczne na rysunku 10 zaledwie trzy ścieżki skanowania sprawiają trudności interpretacyjne. Natomiast uwzględnienie przebiegu ścieżek skanowania wszystkich uczestników eksperymentu ($N = 51$) nie wykazało jakichkolwiek prawidłowości (ścieżki skanowania miały względem siebie przebieg bardzo chaotyczny) i tym samym zebrane w tym obszarze dane okazały się całkowicie nieinterpretowalne.



Rysunek 10. Trzy ścieżki skanowania stworzone na podstawie analizy wzrokowej produktów umieszczonych w obrębie regału półkowego, dokonanej przez trzech konsumentów

wane są parami, bardzo często po uprzednim ich uproszczeniu (Holmqvist i in., 2011).

W przeciwieństwie do ścieżek skanowania w przypadku map ciepła nie występują jakiegokolwiek trudności w porównaniu danych pochodzących od nawet znacznej liczby osób. Istota map ciepła polega bowiem właśnie na zestawieniu miejsc fiksacji dowolnej liczby osób. Czyni się to, biorąc pod uwagę czas fiksacji, ich liczbę itp. Tym samym uzyskuje się te obszary danego obiektu, które przyciągnęły uwagę uczestników badania (Jardanowski i Chojnacki, 2009). Obszary te oznacza się za pomocą kolorów, przyjmując zasadę, według której im większa liczba fiksacji, tym bardziej czerwony kolor. Zmniejszająca się liczba fiksacji powoduje zmiany koloru od żółtego po zielony i/lub niebieski. Graficznie przypomina to mapę z rozkładem temperatur, stąd nazwa takiego zestawienia fiksacji. Przykładową mapę ciepła przedstawia rysunek 11.