

文章编号: 1006-8309 (2007) 03-0058-03

C2C型电子商务交易中个人供方的风险认知

李双双^{1,2}, 焦璇^{1,2}, 陈毅文¹, 王二平¹, 孙祥^{1,2}

(1中国科学院心理研究所 社会与经济行为研究中心, 北京 100101;

2中国科学院 研究生院, 北京 100049)

摘要:为考察忧虑性、可控性和预测性这三个风险认知特征之间的关系, 及其和总风险及风险应对行为的关系, 通过文献研究和深度访谈得到 16个风险来源, 并形成最终问卷。采用非随机抽样的网上调查方式调查了 174名个人供方。结果表明: 忧虑性对总风险的影响较大; 可控性及预测性相关较高, 合并成一个维度; 两种风险认知特征的来源要素不同; 个人供方倾向于采取尽可能多的风险应对行为。

关键词:供方; 电子商务; 风险认知; C2C电子商务

中图分类号: B849; C93

1 引言

C2C型电子商务 (consumer to consumer), 原是指个体消费者通过网络彼此交换二手物品。由于其跨时空、跨地域, 交易成本低, 可随时进行交易, 可交易人群数量庞大等优势而很快得以推广。它发展十分迅猛, 但也存在一些隐忧, 如诚信问题突出、法律政策环境有待改善等, 这些都是 C2C型交易中卖家必须承担的风险。

风险认知属于心理学范畴, 指个体对存在于外界各种客观风险的感受和认识, 且强调由直观判断和主观感受获得的经验对个体认知的影响^[1]。Mun (2004)^[2]总结了三类风险认知的研究范式: 技术范式、心理测量范式和社会文化范式。心理测量范式最常用。技术范式致力于得出可以量化的风险可接受水平, 并推论到各种不同的危险情境中。心理测量范式源于 Starr (1969) 发展出来的表述优先 (stated preference) 范式^[3], 通过比较不同客观风险来源的主观风险水平及其认知风险特征, 来推断人们对实际风险的主观认知加工过程。不过, Krimsky 和 Plough (1989)^[4]认为, 如果脱离了风险认知所植根的复杂的社会框架, 根本无法理解人们对风险的认知。针对这一缺陷, 社会文化范式将社会和文化理论引入风险认知研究, 试图用文化固着和社会学习等概念来预测和解释什么人对于潜在的危害会知觉到危

险的程度^[5]。风险认知特征是应用心理测量范式的研究内容。Slovic等 (1981, 1984)^[6,7]首先用描述人格的词汇来描述风险事件, 并将研究者们涉及到的风险认知特征划分为两个因素 (忧虑性风险和未知性风险)。Ahmed等 (2002)^[8]、Sarasvathy等 (1998)^[9]在文章中都提到了供方十分关注风险的“控制”, 这与本研究对个人供方的访谈结果相一致。而 Slovic 和谢晓非等人的研究^[1,10]表明, 同时考察多个风险认知特征可以加深对风险认知的内部层次结构的理解。

因此, 本研究综合考虑文献中涉及到的风险认知特征: “忧虑性”、“可控性”和“预测性”, 通过问卷调查法研究 C2C型交易中个人供方的风险来源和风险认知特征。

2 方法

2.1 问卷

结合文献分析和深度访谈 (10位个人供方, 网上经营经验 1年以上, 每月成交量 3笔以上, 10人样本已饱和), 得出 C2C型电子商务交易中的 16个风险来源。用 5点 Likert式量表分别评估 16个风险来源在忧虑性、可控性、预测性上的表现以及总风险。

2.2 施测与样本

采用了非随机抽样的网上调查的施测方式。在大型综合论坛、国内 C2C交易网站发帖的方式

基金项目: 国家自然科学基金 (70271052)

作者简介: 李双双 (1982 -), 女, 湖北枝江人, 硕士研究生, 研究方向为广告与消费行为, (电话) 010 - 64837147 (电子信箱) LiSS@psych.ac.cn

邀请个人供方参与研究。获得 174名个人供方,其中男性占 55.7%,20-30岁的占 77.0%。2003年以后开始网上经营的占 68.4%,月成交量 10笔以上的占 17.7%。

3 结果与分析

3.1 3个风险认知特征之间的关系及其对总风险的影响

分别计算 3个风险认知特征在 16个项目和总分上的相关,发现,忧虑性与可控性(看到信息的买家少,不良买家,买家不信任网购, $P < 0.01$)、忧虑性与预测性(买下不要,配送落后,支付落后, $P < 0.01$)分别只在 3个项目上存在负相关,总分相关均不显著 ($P > 0.05$);而可控性与预

测性在所有项目及总分上都正相关 ($P < 0.01$)。表明它们同属一个维度。对风险认知特征及总风险进行回归分析,调整后 $R^2 = 0.598$, $P < 0.01$ 。其中,忧虑性影响最大 ($\beta = 0.43$, $P < 0.01$),可控性影响次之 ($\beta = -0.38$, $P < 0.05$),预测性影响最小 ($\beta = -0.34$, $P < 0.05$)。因此下面从忧虑性和可控性来探讨个人供方的风险来源要素。

3.2 忧虑性和可控性的风险来源要素

探索性因素分析结果得出忧虑性的 4个风险来源要素(累计解释量达到 69.51%, > 0.6)和可控性的 3个风险来源要素(累计解释量达到 63.26%, > 0.6),见表 1。

表 1 忧虑性和可控性的风险来源要素 (n=174)

风险来源要素	特征根	解释量	所含项目
配送与支付环节 (忧虑性)	5.51	39.35	买家拍下又不要了,或见面交易时又不要了、配送落后,如送货慢或损坏货物、银行或邮局汇款系统落后,如慢或出错、买家多次退换、买家不怀好意或素质太低
沟通环节 (忧虑性)	1.68	11.99	没有及时与买家联系或交流、买家不及时和我联系或交流、不能很好地与买家交流
信息呈现环节 (忧虑性)	1.48	10.57	交易平台(如易趣或淘宝)出问题,如无法浏览网页、网页上的产品介绍不能完全准确地反映我的物品、没有及时更新网上的产品信息、买家的订货信息丢失或弄错
备货环节 (忧虑性)	1.06	7.59	一次进的货过多、物品不适合在网上销售
消费者 (可控性)	6.20	38.76	买家不及时和我联系或交流、买家拍下又不要或见面交易时又不要、买家多次退换、不怀好意或素质太低、认为网上购物不可靠
中介 (可控性)	2.82	17.64	交易平台(如易趣或淘宝)出问题,如无法浏览网页、配送落后,如送货慢或损坏货物、银行或邮局汇款系统落后,如慢或出错
内部经营 (可控性)	1.10	6.86	一次进的货过多、物品不适合在网上销售、买家的订货信息丢失或弄错、没有及时与买家联系或交流、不能很好地与买家交流

3.3 风险应对行为与风险认知的关系

本研究考察了 12个个人供方可能采取的风险应对行为,发现除“同城交易”外,几乎所有风险应对行为都被超过 50%的个人供方所采用。为考察是否采取某个风险应对行为对风险的忧虑水平和可控水平的差异性,分别进行独立样本 t 检验,见表 2。

4 讨论

本研究采用前人风险认知研究中广泛提到的 3个风险认知特征:忧虑性、可控性和预测性,同时进行研究。结果表明,忧虑性对认知到的总风险的影响最大,可控性次之,预测性的影响最小,而以往的相关研究往往忽视了可控性对总风险的

影响。此外,风险的可控性和预测性高相关,风险的忧虑性则相对独立,因此研究者认为不需要再进一步分析“预测性”,而从“忧虑性”和“可控性”入手,就可以对个人供方对电子商务交易中的风险认知有很好的理解。据此,本研究进一步探讨个人供方的风险来源,发现个人供方主要担忧来自备货、信息呈现、沟通与配送和支付这 4个环节的风险,即从整个交易流程的角度来考虑风险;个人供方主要从消费者、中介和内部经营这 3个角度来控制风险,即从交易所涉及到的各个主体来考虑风险,验证了风险认知的多维性。

在探讨风险应对行为与风险认知特征的关系时,发现个人供方有尽可能多地采取风险应对行

为的倾向:交易前最后确认、仔细查看买家资料、只和诚意买家交易、互换好评等 4 种风险应对行为与忧虑性有关;主动与买家联系、交易前最后确认、仔细查看买家资料、先声明出现问题不负责、只和诚意买家交易等 5 种风险应对行为与可控性有关。但是,不同风险应对行为和风险认知特征之间的因果关系尚需进一步研究。

表 2 风险应对行为与风险认知特征的关系 (n = 174)

风险应对行为	忧虑性 t值	可控性 t值
1图文并茂,详细介绍	- 0.09	0.66
2主动与买家联系	0.98	1.98*
3交易前最后确认	- 1.80*	1.80*
4仔细查看买家资料	2.93**	2.09*
5在多个网站发布信息	0.32	- 0.58
6尽量低价	0.49	- 0.59
7先声明出现问题不负责	0.40	- 2.15*
8主动挑选时间地点	- 0.43	1.35
9网上网下同时卖东西	0.27	1.10
10只和诚意买家交易	- 2.31*	1.83*
11互换好评	- 2.51**	0.49
12同城交易	- 1.34	0.28

注: * P < 0.05, ** P < 0.01

参考文献:

[1] 谢晓非, 徐联仓. 风险认知研究概况及理论框架 [J]. 心理学动态, 1995, 3(2): 17 - 22
 [2] Mun S. The Perception of Risk in Sport Activities

[D]. Doctor Dissertation, College of Education, The Florida State University. 2004: 29 - 37.
 [3] Starr C. Social Benefit versus Technological Risk [J]. Science, 1969, 165(3899): 1232 ~ 1238
 [4] Krimsky S, Plough A. Environmental Hazard: Communicating Risks as a Social Process [M]. Dover, Mass: Auburn House, 1989.
 [5] Rundmo T. Explaining Risk Perception: An Evaluation of Cultural Theory [M]. Trondheim: C Rotunde Publikasjoner, 2004: 1 - 33.
 [6] Slovic P, Fischhoff B, Lichtenstein S. Behavioral Decision Theory Perspectives on Risk and Safety [J]. Acta Psychologica, 1984, 56(1 - 3): 183 - 203.
 [7] Slovic P, Fischhoff B, Lichtenstein S. Characterizing Perceived Risk [M] // Rohmann B. Risk Perception - Research Review and Documentation. Julich: Julich Research Centre, 1999: 3 - 12.
 [8] Ahmed ZU, Mohamad O, Tan B, et al. International Risk Perceptions and Mode of Entry: a Case Study of Malaysian Multinational Firms [J]. Journal of Business Research, 2002, 55(10): 805 - 813.
 [9] Sarasvathy D K, Simon H A, Lave L. Perceiving and Managing Business Risks: Differences between Entrepreneurs and Bankers [J]. Journal of Economic Behavior & Organization, 1998, 33(2): 207 - 225.
 [10] Fischhoff B, Slovic P, Lichtenstein S, et al. How Safe is Safe Enough? A Psychometric Study of Attitudes toward Technological Risk and Benefits [J]. Policy Sciences, 1978, 9(2): 127 - 15.

[收稿日期] 2006 - 06 - 28

[修回日期] 2007 - 01 - 03

(上接第 63 页)

[10] Chiu Shan - Kou. The Linkage of Job Performance to Goal Setting, Work Motivation, Team Building, and Organizational Commitment in the High - tech Industry in Taiwan (China) [D]. Florida: Nova Southeastern University, 2005.
 [11] Van Knippenberg D. Work Motivation and Performance: A Social Identity Perspective [J]. Applied Psychology: An International Review, 2000, 49(3): 357 - 371.
 [12] 袁登华, 王重鸣. 目标激励对创业行动效能影响

的情景模拟实验 [J]. 心理学报, 2005, 37(6): 812 - 818
 [13] Seo M, Barrett L F, Bartunek J M. The Role of Affective Experience in Work Motivation [J]. Academy of Management Review, 2004, 29(3): 423 - 439.
 [14] Kamdon T. Work Motivation and Job Satisfaction of Estonian Higher Officials [J]. International Journal of Public Administration, 2005, 28(13/14): 1211 - 1240.