

Специфика управления пользовательским опытом на сайте брокера с учетом особенностей целевой аудитории на примере валютного рынка

Заявка № 1301045

На сегодняшний день в мире увеличивается использование населением цифровых финансов, растет уровень финансовой грамотности и доступности финансовых продуктов и услуг, которые отличаются между собой как по наполнению, так и по степени риска. [1, 6]. Это влечет за собой развитие конкуренции на финансовом рынке среди компаний, которые стремятся выделиться не только за счет предлагаемых условий и продуктов, но и за счет улучшения пользовательского опыта своих клиентов [8].

В ходе систематического обзора научных статей, посвященных изучению пользовательского опыта в сфере финансовых услуг, было выявлено слабое внимание исследователей к высокорискованным продуктам и услугам [3]. Кроме того, большая часть источников опубликована в научных журналах по информационным технологиям, что обусловило внимание авторов прежде всего к тому, как оптимизировать сайты и мобильные приложения с технологической точки зрения, а не с точки зрения улучшения опыта пользователя/потребителя. Это в свою очередь представляет собой «пробел в исследованиях» для сферы маркетинга и менеджмента, о чем также упоминают сами некоторые авторы работ [2].

В 2022 году произошел крах фондового рынка, к которому имеют доступ не только институциональные участники, но и частные инвесторы/трейдеры, для которых минувшие события ознаменовались существенными потерями и снижением уровня доверия в связи с резким поднятием процентных ставок [7, 9, 10]. Учитывая, что фондовый рынок является по своей природе трендовым, то можно предположить, что в дальнейшем фокус внимания сместится на менее волатильный и более ликвидный рынок, такой как Форекс (валютный рынок). Кроме того, конкуренция за клиента на данном рынке усиливается за счет появления новых компаний-брокеров, которые предлагают платформы для торговли.

Таким образом, ключевой интерес представляет проблема того, какие маркетинговые выгоды дают вопросы управления пользовательским опытом на финансовом рынке вообще, в частности на валютном рынке – форекс? Данное исследование нацелено на решение этой проблемы с помощью оценки воздействия пользовательского опыта на сайте компании на принятие решения потребителя о выборе брокера для торговли.

С методологической точки зрения данное исследование является двухэтапным и включает, во-первых, проведение серий глубинных интервью с целевой аудиторией для выявления инсайтов в поведении пользователей на сайте форекс-брокера, и во-вторых, проведение нейромаркетинговых замеров [4, 5] с целью подтверждения/опровержения гипотез исследования.

Первичный анализ 13 проведенных автором интервью показывает, что аудитория форекс-брокеров имеет разное восприятие сайтов в зависимости от степени склонности/готовности к риску. Так, например, пользователи с низким уровнем риска не проявляли существенной активности в поиске информации на сайте, чаще всего их привлекали баннеры с бонусными программами и возможностью пополнения/вывода средств напрямую с банковской карты. В то время как рискованную аудиторию интересовала более расширенная информация о предлагаемых условиях, лицензиях, возможностях пополнения (в том числе через криптовалютные переводы).

Таким образом, основной вклад работы заключается в оценке воздействия именно пользовательского опыта на сайте компании на принятие решения потребителя о выборе

брокера для торговли. Итоги работы позволяют ответить на вопрос о том, какие ключевые факторы пользовательского опыта с точки зрения восприятия сайта влияют на принятие решения об открытии счета в брокерской компании. В результате финального этапа исследования будут получены количественные оценки влияния выявленных факторов, а также сформулированы рекомендации по работе с пользовательским опытом на форекс-платформе.

Источники и литература

- 1) Банк России. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на 2022 год и период 2023 и 2024 годов URL: https://www.cbr.ru/Content/Document/File/131936/onrfr_2021-12-24_key_messages.pdf (дата обращения: 13.02.2024)
- 2) Barbu, C. M., Florea, D. L., Dabija, D. C., & Barbu, M. C. R. (2021). Customer experience in fintech. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(5), 1415–1433. <https://doi.org/10.3390/jtaer16050080>
- 3) Liu, C. W., Yang, M., & Wen, M. H. (2023). Judge me on my losers: Do robo-advisors outperform human investors during the COVID-19 financial market crash? *Production and Operations Management*, 32(10), 3174–3192. <https://doi.org/10.1111/poms.14029>
- 4) Müller, A. et al. (2018). Measuring the Influence of User Experience on Banking Customers' Trust. In: Nah, F.H., Xiao, B. (eds) *HCI in Business, Government, and Organizations. HCIBGO 2018. Lecture Notes in Computer Science()*, vol 10923. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-91716-0_30
- 5) Veilleux, M. et al. (2020). Visualizing a User's Cognitive and Emotional Journeys: A Fintech Case. In: Marcus, A., Rosenzweig, E. (eds) *Design, User Experience, and Usability. Interaction Design. HCII 2020. Lecture Notes in Computer Science()*, vol 12200. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-49713-2_38
- 6) International Monetary Fund Releases the 2022 Financial Access Survey Results. URL: <https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/10/04/pr22332-imf-releases-the-2022-financial-access-survey-results> (дата обращения: 13.02.2024)
- 7) The Washington Post. See just how bad a year it was for your retirement account — and why URL: <https://www.washingtonpost.com/business/interactive/2022/stock-market-sp-500-down-this-year/> (дата обращения: 13.02.2024)
- 8) Тренды в маркетинге финансовых услуг в 2022 году – РБК Компании. URL: <https://companies.rbc.ru/news/14fc3f61-0f03-4875-b602-1b821851a3c4/trendyi-v-marketinge-finansovyih-uslug-v-2022-godu/> (дата обращения: 13.02.2024)
- 9) Решение по процентной ставке ФРС США – данные Investing.com URL: <https://ru.investing.com/economic-calendar/interest-rate-decision-168> (дата обращения: 13.02.2024)
- 10) Индекс доверия инвесторов в Еврозоне - данные Investing.com URL: <https://ru.investing.com/economic-calendar/sentix-investor-confidence-268> (дата обращения: 13.02.2024)