



МОНИТОРИНГ ИЗМЕНЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ФОНА, ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПОДХОД И НЕЙРОМАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Круглый стол «О возможности нейроисследований финансового и
нефинансового поведения российского потребителя

21.10.20 – 14:00

ЭФ МГУ

ПОТРЕБИТЕЛЬ ПОСЛЕ ПАНДЕМИИ

КЛЮЧЕВОЙ ТРЕНД

- Пандемия коронавируса в мире и в России, в частности, способствует **фундаментальному сдвигу в потребительских предпочтениях**, по мере возвращения жизни в нормальное русло бизнесы будут заинтересованы в понимании нового потребительского ландшафта
- В условиях повышенной тревожности **внутренние психологические состояния**, которым большинство людей могут не отдавать в полной мере сознательный отчет, **будут оказывать растущее влияние на потребительское поведение**
- Длительное принудительное пребывание в режиме карантина, приведет к **перестройке мирохозяйственных связей**, еще более интенсивное проникновение технологий в жизнь и деятельность потребителей и заказчиков

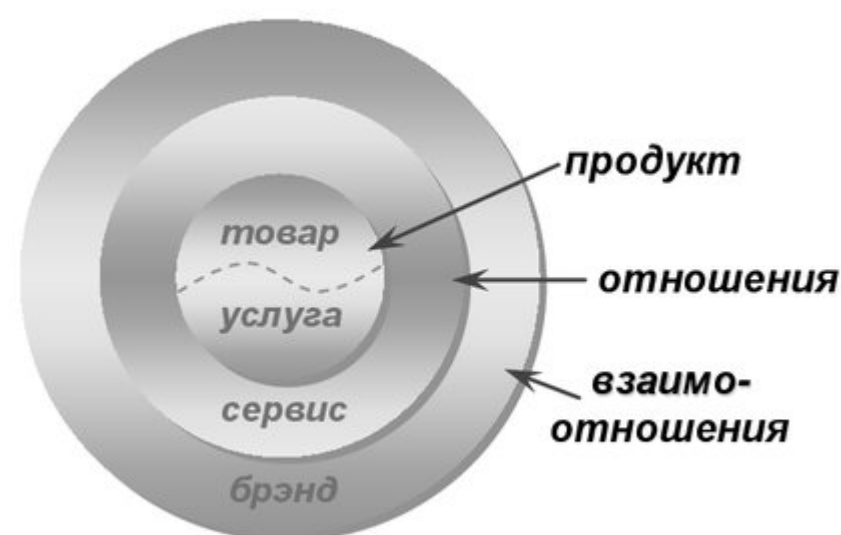


ВЫЗОВЫ

- Формат удаленной работы, тотальная диджитализация
- Ограничение/запрет на проведение полевых работ f2f «в живую»
- Глобальная неопределенность
- Пересмотр бизнес-стратегий

ПЕРСПЕКТИВА

- Принципиально новый спектр исследовательских задач и резкий спрос на новые технологии
- Уникальность ситуации, связывающей единым беспокойством о будущем и безопасности сообщества большинства стран мира, предоставляет **большие возможности по объективным измерениям поведенческих сдвигов**
- От услуг к сервисам



УСЛУГА:

совокупность мероприятий ,
выполняемых для удовлетворения
нужд и потребностей клиентов,
обладающих законченностью

СЕРВИС:

система создания , предоставления и
потребления услуг

КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ МОНИТОРИНГА - ВОСПРИЯТИЕ

ВОСПРИЯТИЕ ПАНДЕМИИ COVID-19

- Уровень информированности (эмоциональные и рациональные аспекты восприятия)
- Ключевые страхи, их эмоциональная сила и проработка
- Восприятие личного и семейного ущерба (экономический, психологический, ущерб семейным и внешним взаимоотношениям)

ВОСПРИЯТИЕ ДЕЙСТВИЙ ВЛАСТЕЙ

- Рациональная и эмоциональная оценка действий властей в ответ на распространение пандемии, выявление «точек кипения»:
 - Своевременное информирование и полнота информации
 - Меры по ограничению перемещения (самоизоляция, карантин, режим повышенной готовности и т.д.) – их адекватность, правомерность, эффективность, соответствие заявленному
 - Поддержка (финансовая и нефинансовая) населения и бизнеса - их адекватность, правомерность и эффективность
 - Согласованность действий федеральных и региональных властей «глазами» граждан и бизнеса
 - Поддержка групп профессионального риска (медработники, полиция и МЧС, работники торговли и т.д.)

КОРРЕКЦИЯ ПОВЕДЕНИЯ В БУДУЩЕМ

- При повторении пандемии
 - Мотивы и паттерны поведения населения, профессиональных групп
 - Ожидания от властей

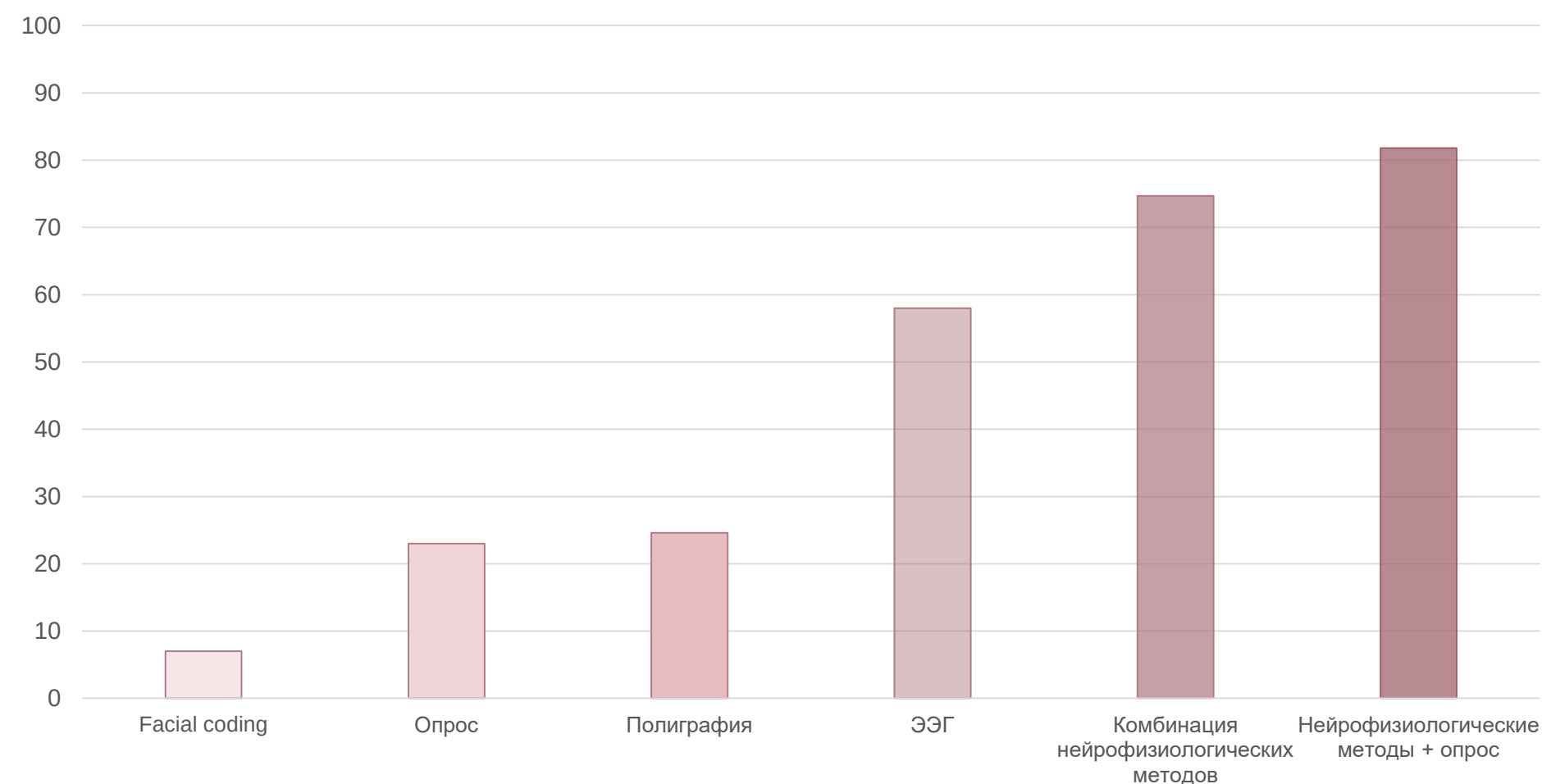
КЛЮЧЕВЫЕ ВОПРОСЫ МОНИТОРИНГА - ПОВЕДЕНИЕ

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ АУДИТ

МОДЕЛИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ В ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ТЕСТАХ

- Выявление основных поведенческих эффектов, их выраженность и влияние на смещение восприятия личного и семейного ущерба, доверия к принятым и принимаемым властями мерам во время пандемии COVID-19, видение будущего
- Количественная оценка влияния смещения субъективного эмоционального восприятия на принятие решений
 - Готовность рисковать ради быстрого заработка
 - лотереи, финансовые пирамиды, платформы с различными розыгрышами
 - Общая эмоциональная оценка страха – насколько люди напуганы?
 - риск потери дохода,
 - вероятность заболеть и умереть,
 - страх за близких,
 - ограничение личной свободы
 - Искажение восприятия выгод, которое обеспечивается мерами государственной поддержки в контексте текущих финансовых потерь
 - подсознательная бухгалтерия
 - Поведенческие модели на вводимые ограничения и значимость различных факторов
 - сообщать о нарушителях,
 - выходить не смотря на штрафы,
 - нарушать иные правила самоизоляции
 - Изменение точки отсчета (до пандемии, во время режима нерабочих дней, после отмены ограничительных мер, ожидания в будущем) и факторы на него влияющие

НЕЙРОИЗМЕРЕНИЯ В ЭФФЕКТИВНОСТИ МОНИТОРИНГА



Процент
объяснения
потребительского
поведения
(Nielsen, 2017)



МОДЕЛИРОВАНИЕ КОНТЕНТА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ
НЕЙРОМАРКЕТИНГОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ



МОДЕЛИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ ЭФФЕКТОВ



ОБЪЕКТИВНЫЕ
ИЗМЕРИТЕЛИ

ON-LINE АНАЛИЗ

БАЗЫ ЗНАНИЙ (NEURO
BIGDATA)

ЕДИНАЯ МЕТРИКА



ЭФФЕКТИВНОЕ ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПРИМЕНЕНИЕ

ВАРИАНТЫ ЭФФЕКТИВНОЙ АРХИТЕКТУРЫ ВЫБОРА

- Рекомендации по формированию социальной политики, нацеленной на улучшение показателей качества жизни людей и на изменение доминирующей модели поведения населения – как разово (оформление QR кодов, получение разрешения на перемещение, участие в волонтерских движениях и т.д.), так и на долгий период времени (начать больше сберегать каждый месяц, регулярно проходить профилактический осмотр и тестирование, обучиться навыкам дистанционной работы и т.д.)
- Формирование принципов интуитивно понятного информирования, минимизирующих негативные сдвиги восприятия



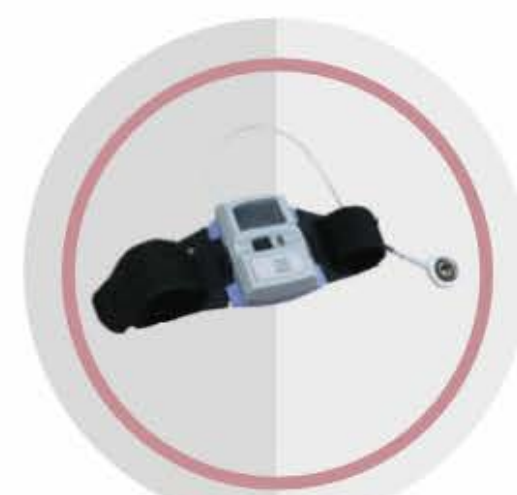
NEUROSIGNALS HUB



EYE TRACKER



EEG



SGR



PPG



ГРАНИЦЫ ЦИФРОВИЗАЦИИ

АВТОМАТИЗАЦИЯ И ЦИФРОВИЗАЦИЯ

БАЛАНС МЕЖДУ ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ И ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ ЭМОЦИЯМИ?

РЕГУЛИРОВАНИЕ

- Сокращение издержек и минимизация рутинных операций
- Общая ситуация для всех, при этом у каждого ситуация своя (индивидуальная)
- Право на ошибку (человеческий фактор)
- «хочу чтобы меня выслушали, я все смогу объяснить» - в предложенном интерфейсе нет окошка куда постучать
- Замена нормативного регулирования регулированием на основе алгоритмов
- Неадаптированность алгоритмов ко всему разнообразию ситуаций, особенно нестандартных
- Для того чтобы быть потребителем, вы должны стать пользователем
- Рост ошибок ведет к ухудшению качества клиентского сервиса, вызывает чувство незащитности и несправедливости



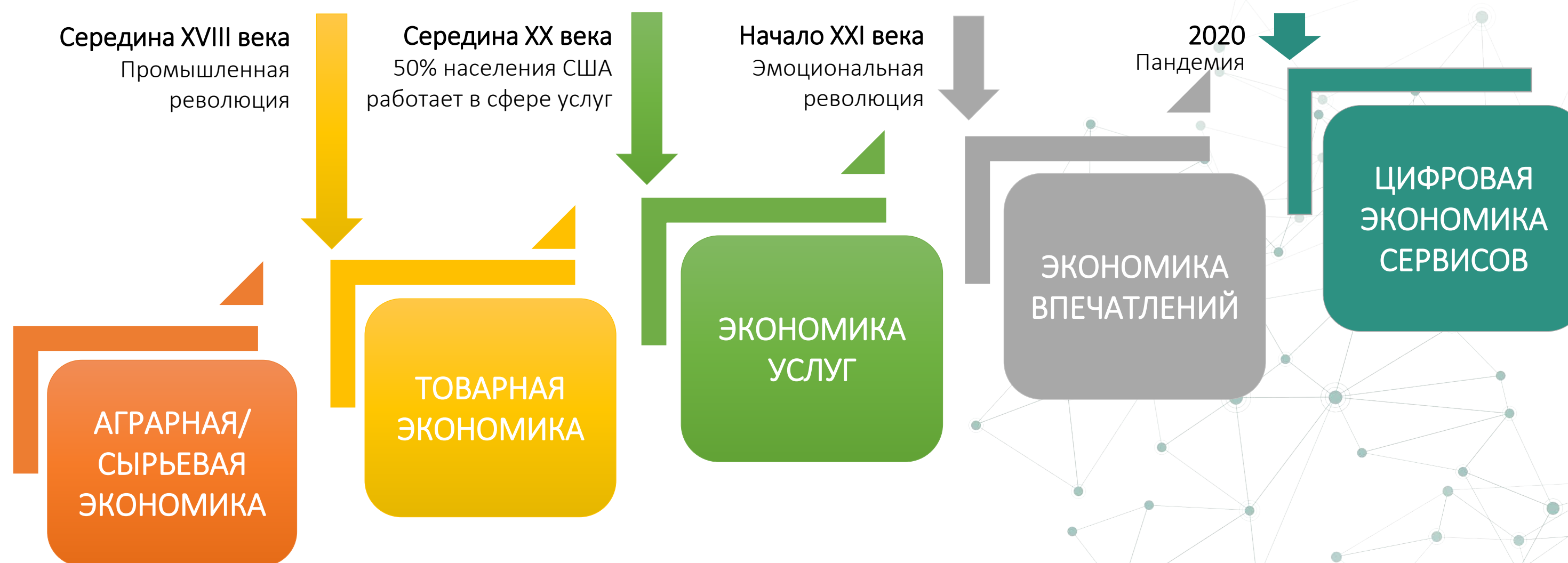
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН ОТ 24 АПРЕЛЯ 2020 Г. N 123-ФЗ "О ПРОВЕДЕНИИ ЭКСПЕРИМЕНТА ПО УСТАНОВЛЕНИЮ СПЕЦИАЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ В ЦЕЛЯХ СОЗДАНИЯ НЕОБХОДИМЫХ УСЛОВИЙ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И ВНЕДРЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В СУБЪЕКТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ - ГОРОДЕ ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗНАЧЕНИЯ МОСКВЕ И ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В СТАТЬИ 6 И 10 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА "О ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ"

Принят Государственной Думой 14 апреля 2020 года
Одобрен Советом Федерации 17 апреля 2020 года

ДЕЙСТВОВАТЬ НА ОПЕРЕЖЕНИЕ

ВОЗМОЖНОСТИ

- Сервисы, регулирующие взаимоотношения на границе между ИИ и человеком (в том числе, защищающие интересы пользователя, обучающие его)
- Совершенствование ИИ, переход к искусственному супер интеллекту (ASI), учитывающему когнитивные особенности восприятия
- Междисциплинарные решения, позволяющие организовать эффективный процесс коммуникаций между экономическими агентами – фасилитация интуитивно понятным интерфейсом



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

info@neurotrend.ru

НЕЙРОМАРКЕТИНГ

БИЗНЕС

ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ЭКОНОМИКА



НЕЙРОТЕХНОЛОГИИ

ПРАЙМИНГ

ИННОВАЦИИ

МОЗГ