

Confiance et réputation dans les transactions sur Internet : une approche expérimentale

D. Masclet et T. Pénard
CREM et Université de Rennes 1

4^e séminaire de M@rsouin, 11-12 mai 2006



■ Objectif / question.

- **Transactions marchandes et interactions sociales sur Internet caractérisées par la distance et l'anonymat**
 - De l'importance des systèmes d'évaluation à *la eBay* pour créer de la confiance et stimuler les échanges (marchands et non marchands)
- **Une étude sur les systèmes d'évaluation/réputation au sein d'une d'une place de marché ou d'une communauté virtuelle**
 - Mieux comprendre l'impact des évaluations sur les comportements des acteurs économiques
 - Analyser les motifs d'évaluation ou de non évaluation
 - Evaluer l'efficacité de différents dispositifs d'évaluations pour améliorer le fonctionnement des communautés et PDM

■ **Domaine d'étude.**

- **Études empiriques de l'impact des évaluations et commentaires sur les prix et probabilités de transaction**
 - Ghose, Ipeirotis et Sundararajan (2006) sur AmazonMarketplace
 - Resnick, Zeckhauser, Swanson et Lockwood (2005), Houser et Wooders (2005), Resnick et Zeckhauser (2002) sur eBay
 - Voir aussi Bajari et Hortacsu (2003), Kalyanam et McIntyre (2001), Melnik et Alm (2002), Cabral et Hortacsu (2005), Dewan et Hsu (2004), Eaton (2002) ou McDonald et Slawson (2002).
- **Études empiriques sur les déterminants des décisions d'évaluation**
 - Dellarocas, Fan et Wood (2004), Resnick et Zeckhauser (2002)
- **Études expérimentales sur l'impact de la réputation et des évaluations**
 - Bolton, Katok et Ockenfels (2004) et Chen, Hogg et Wozny (2004) : jeu de marché
 - Keser (2003) : jeu de confiance (trust game)

■ Design expérimental

- Des groupes de 10 joueurs (ayant soit le rôle de A et 5 joueurs B) jouant par paire un jeu de confiance simultané (Berg, Dickhaut, McCabe, 1995) en strangers, répété 20 fois
- Phase 1 : Jeu de confiance avec dotation initiale = 10 pour A et B
 - A envoie entre 0 et 10 / B retourne entre 0 et 3 fois le montant reçu
 - Gain A = $10 - \text{montant envoyé} + \text{montant reçu}$
 - Gain B = $10 + 3 * \text{montant reçu} - \text{montant retourné}$
- Phase 2 : évaluation (+ ou -) possible du partenaire avec coût=1
 - Historique des évaluations du nouveau partenaire connu au début de chaque partie

■ Méthodologie.

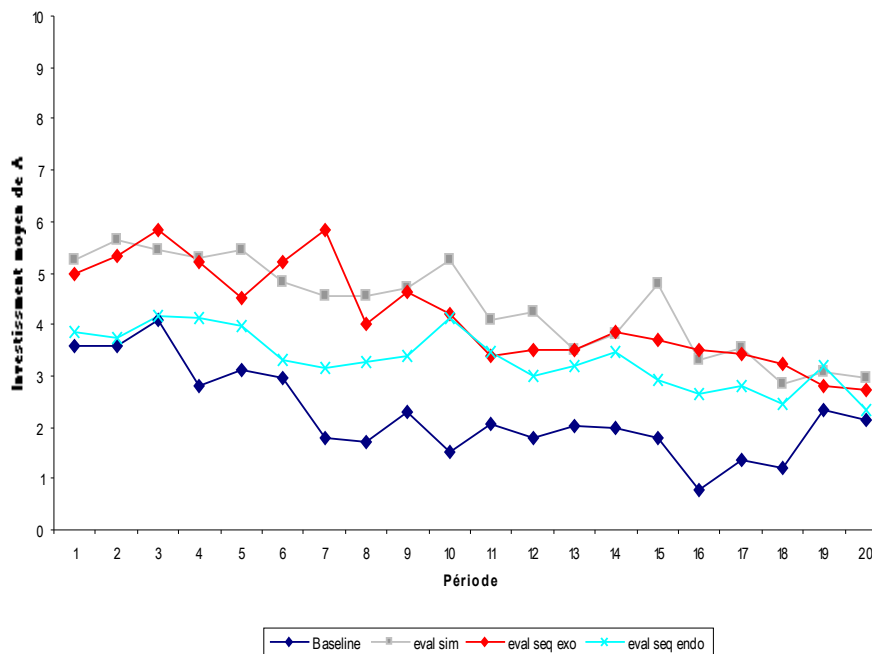
- **4 traitements/dispositifs expérimentaux**
 - SANS = pas de phase 2
 - SIM = évaluation simultanée
 - SEQ-EXO = évaluation séquentielle pré-définie
 - SEQ-ENDO = évaluation avec option d'attente
- **Expériences au LABEX en novembre 2005 et janvier 2006**
 - 252 sujets
 - 3 euros de participation + gains accumulés dans le jeu
- **Un design original par rapport à Keser (2003)**

■ Résultats.

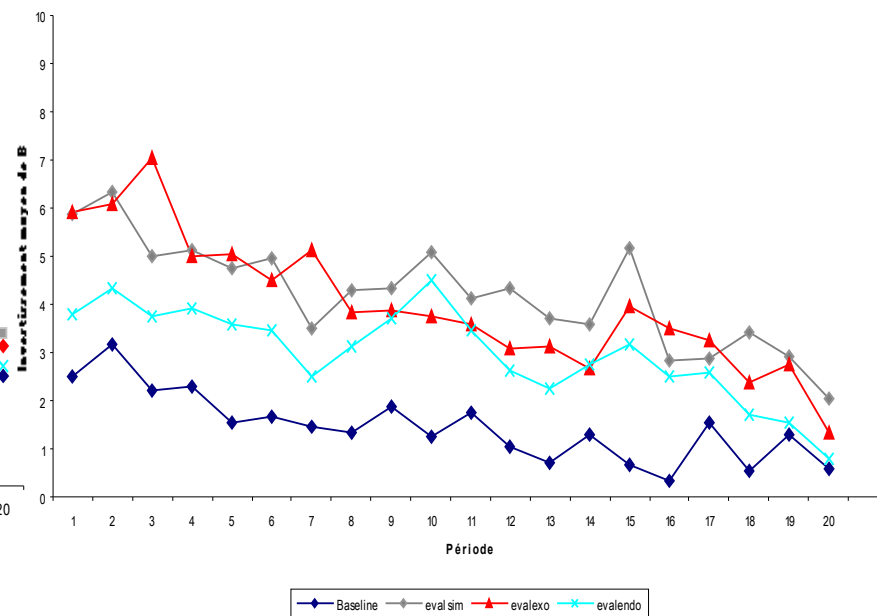
Décisions d'investissements selon les traitements

	SANS	SIM	SEQ_EXO	SEQ_ENDO
Investissement du joueur A	2.24 (2.91)	4.36 (3.70)	4.17 (3.50)	3.32 (3.22)
Investissement du joueur B	1.45 (3.16)	4.21 (6.32)	3.98 (5.35)	3.00 (4.81)
Retour d'investissement	11,86%	22,82%	22,45%	19,15%

Graphique 1a. Niveau moyen d'investissement de A



Graphique 1b. Niveau moyen d'investissement de B



Décision d'évaluation

		Evaluation de A vers B			Invest de B	Evaluation de B vers A			Invest de A
		Etapes 1 et 2	1ere étape	2eme étape		Etapes 1 et 2	1ere étape	2eme étape	
SIM	Non Eval,	77,71%			3,64	78,71%			4,23
	Eval, négative	16%			2,8	11,57%			1,71
	Eval, positive	6,29%			14,81	9,71%			8,53
SEQ_EXO	Non Eval,	75,34%			3,42	77,76			3,69
	Eval, négative	17,59%	20,55%	50%	3,14	7,41	70,27%	72,46%	2,25
	Eval, positive	7,07%	79,45%	50%	12,14	14,83	29,23%	27,54%	7,60
SEQ_ENDO	Non Eval,	72,83%			2,49	72,67			2,89
	Eval, négative	20,17%	30,51%	58,70%	1,98	10,50%	61,54%	90,28%	1,5
	Eval, positive	7%	69,49%	41,30%	11,23	16,83	38,46%	9,72%	6,33

■ Conclusion

- Principaux enseignements :
 - Efficacité d'un système d'évaluation pour accroître la confiance
 - Des effets de réciprocité dans les évaluations
 - Des systèmes d'évaluation plus complexes ou plus stratégiques peuvent avoir des effets pervers
- Prolongements
 - Répliquer les expériences dans le cadre d'un jeu de confiance séquentiel
 - Etudier le rôle des systèmes d'évaluation avec formation endogène des liens
 - **Travaux prévus dans le cadre du projet Marsouin 2006-2007**