

ИССЛЕДОВАНИЕ АУДИТОРИИ ОНЛАЙН ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОССИИ

Метод: исследование проведено методом онлайн интервью (CAWI) на базе онлайн панелей ГфК и партнеров.

Сроки: онлайн опрос проведен в период с 3 по 16 сентября 2013 года.

Целевая группа опроса: онлайн-покупатели в возрасте от 20 до 55 лет

- совершают онлайн покупки не реже 2 раз в год
- покупали онлайн хотя бы одну из 13 основных категорий товаров за последние 12 месяцев

География: города России с населением от 100 тыс. жителей и больше.

Объем выборки: итоговая база данных включает 2400 полных интервью.

Взвешивание: данные были взвешены согласно статистике распределения онлайн-покупателей, предоставленной клиентом (на базе стороннего установочного исследования).

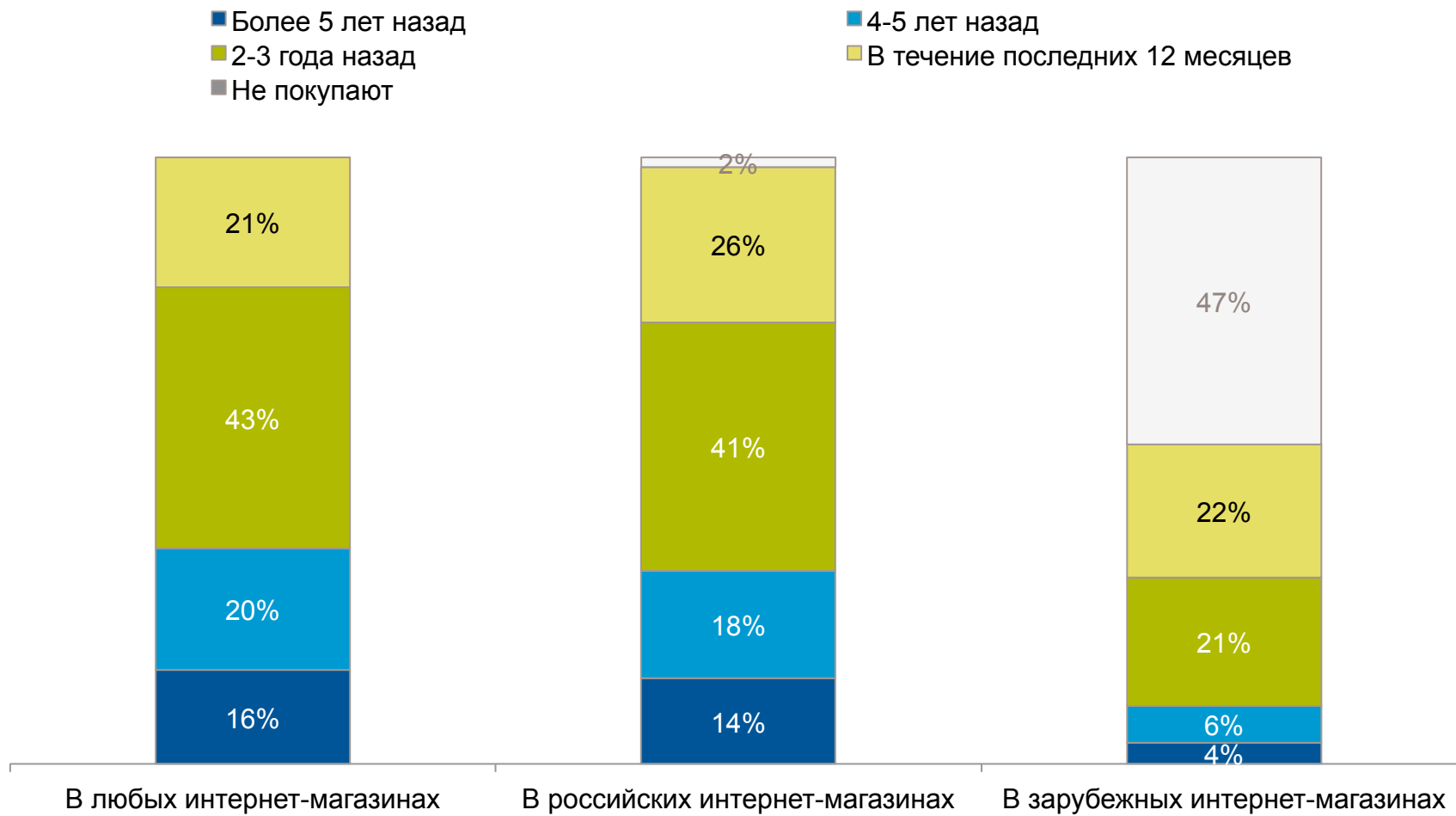
Реализованная выборка

Основная выборка

г. Москва	500
ЦФО	367
СЗФО	265
ЮФО и Кавказ	244
ПФО	446
УФО	207
СФО и ДВФО	372
Всего	2400

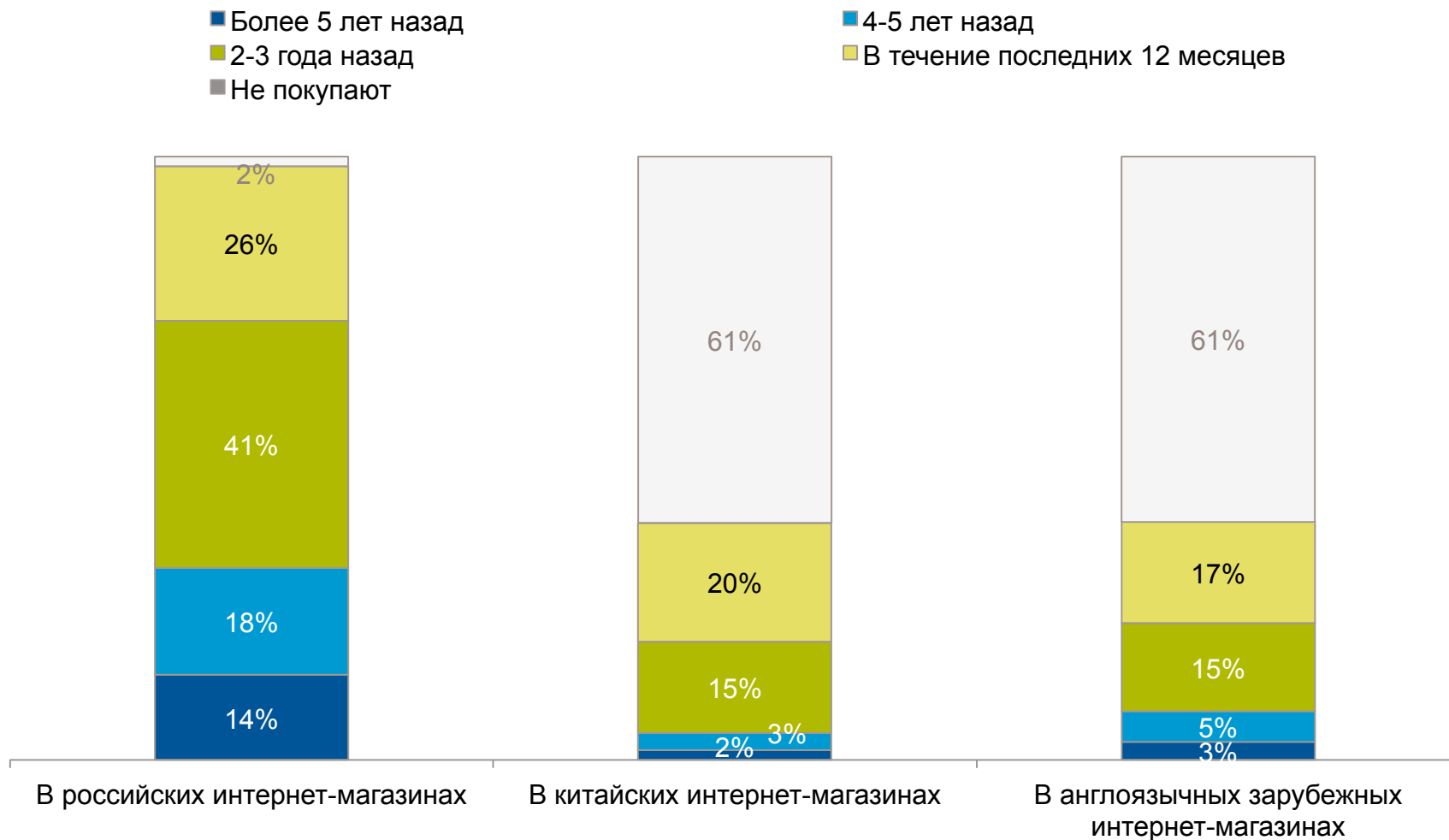
Как давно делают онлайн покупки

A5. Как давно Вы начали делать покупки...?



Как давно делают онлайн покупки

A5. Как давно Вы начали делать покупки...?

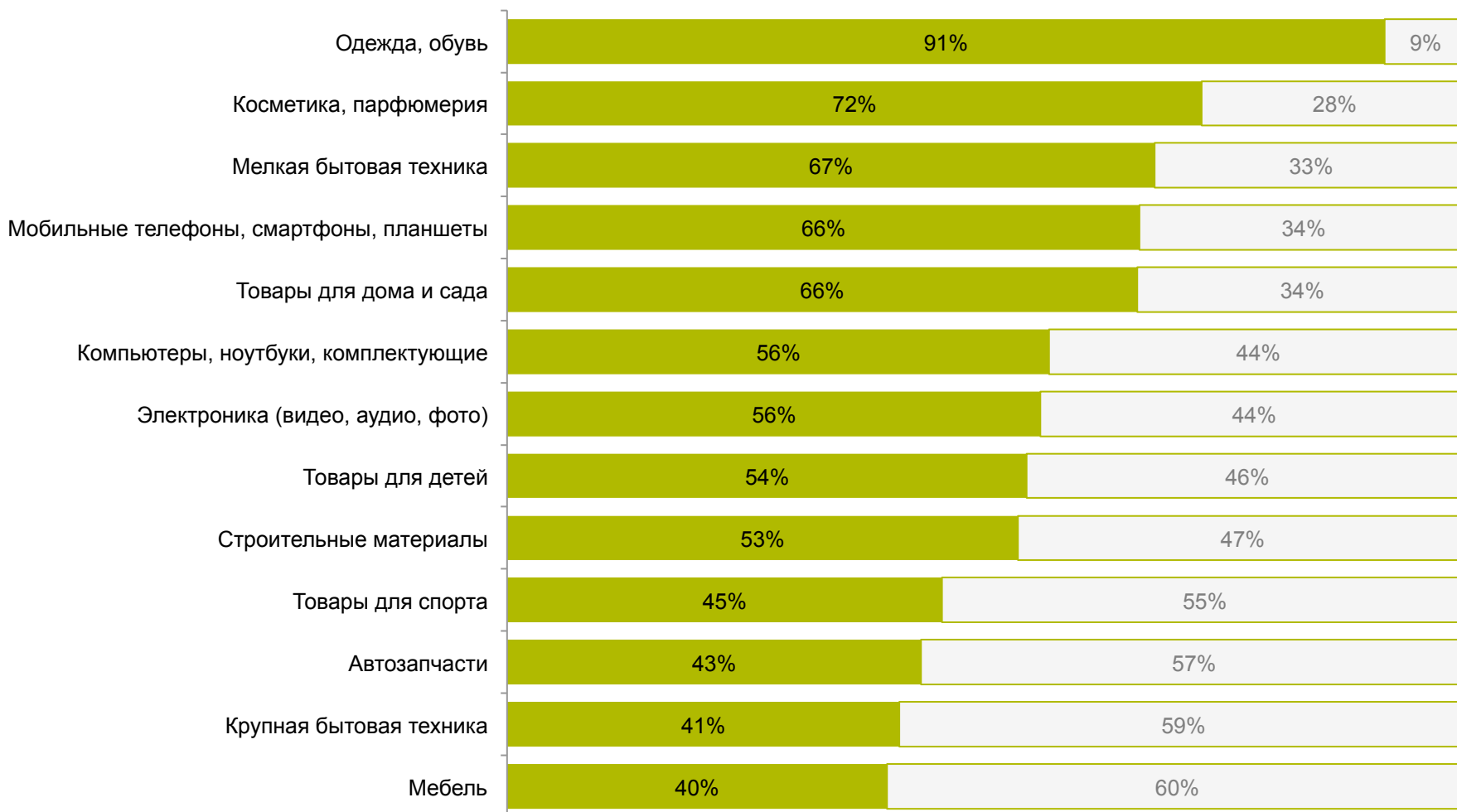


Онлайн и офлайн покупки

Онлайн покупки по категориям за последние 12 месяцев

A2. Какие категории товаров Вы покупали в интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев?

Покупали любым способом: онлайн или офлайн

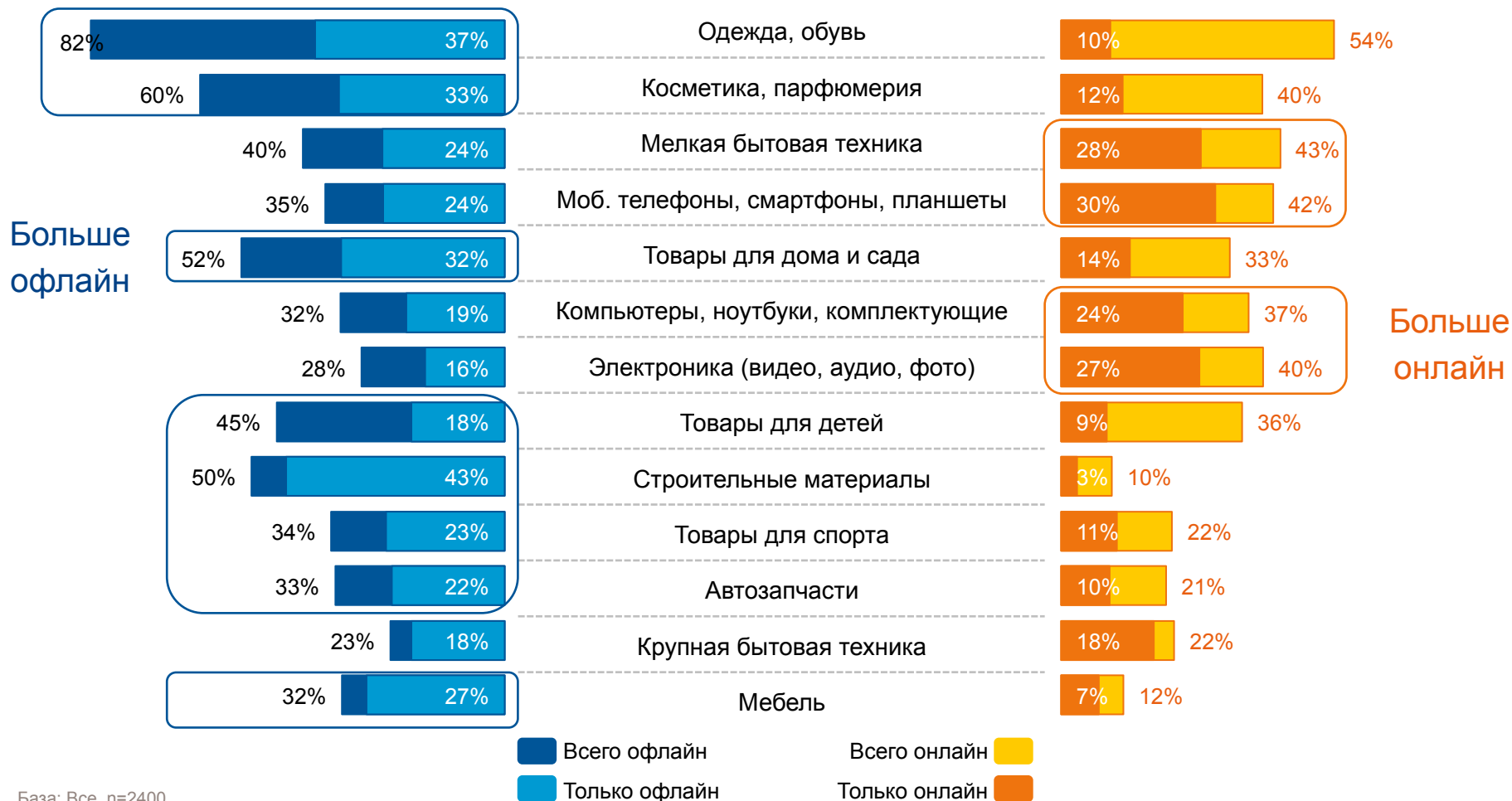


Онлайн и офлайн покупки по категориям

A2. Какие категории товаров Вы покупали в интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев?
A8. Какие категории товаров Вы лично покупали за последние 12 месяце в обычном магазине (офлайн)?

ОФЛАЙН

ОНЛАЙН

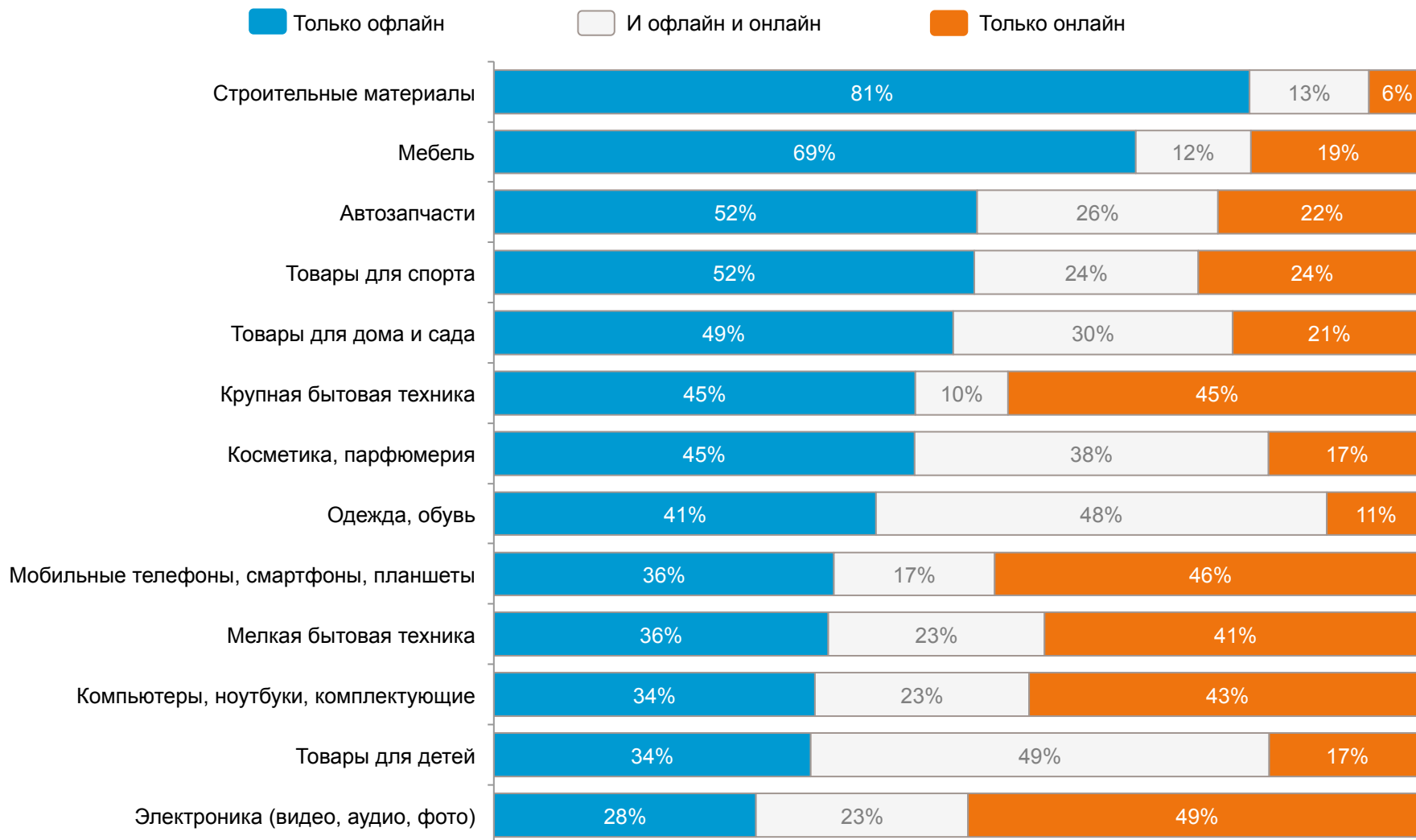


Больше офлайн

Больше онлайн

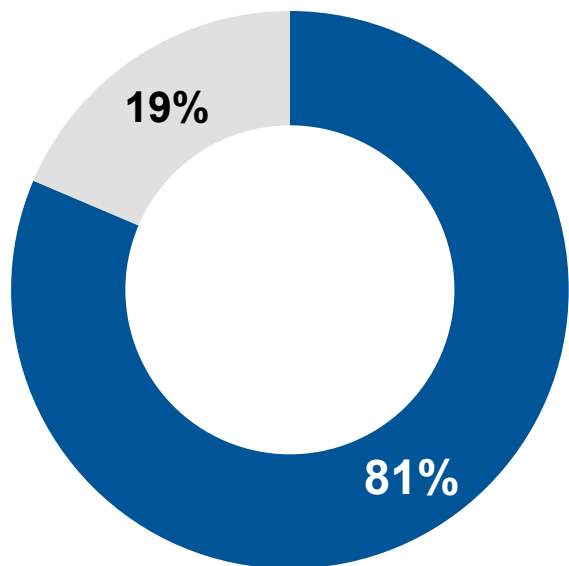
Соотношение онлайн и офлайн покупок по категориям (вся выборка)

A2. Какие категории товаров Вы покупали в интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев?
A8. Какие категории товаров Вы лично покупали за последние 12 месяце в обычном магазине (офлайн)?



База: покупали данную категорию товара любым способом (онлайн или офлайн)

Сколько людей предварительно смотрели товар в интернете, перед тем как купить товар офлайн?

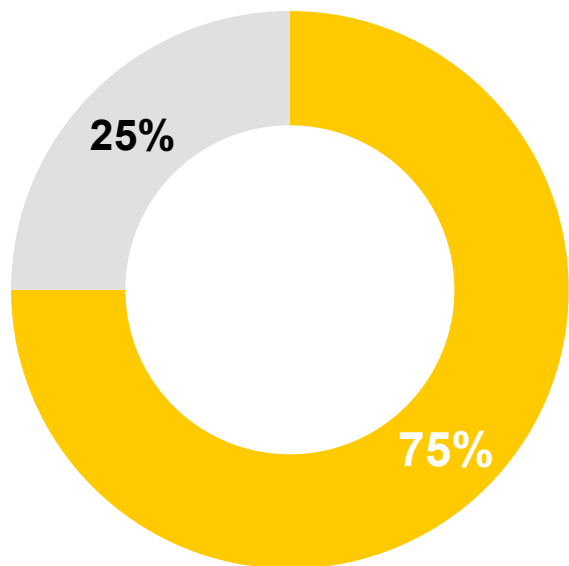


- Предварительно смотрели товар в интернете
- Не смотрели предварительно товар в интернете

СМОТРЕЛИ В ИНТЕРНЕТЕ
перед покупкой в обычном магазине
(доля среди совершивших офлайн покупку этого товара)



Сколько людей предварительно смотрели товар в обычном магазине, перед тем как купить его в интернете?



- Предварительно смотрели товар в обычном магазине
- Не смотрели предварительно товар в обычном магазине

СМОТРЕЛИ В ОБЫЧНОМ МАГАЗИНЕ перед покупкой в интернете

(доля % среди совершивших онлайн покупку этого товара)



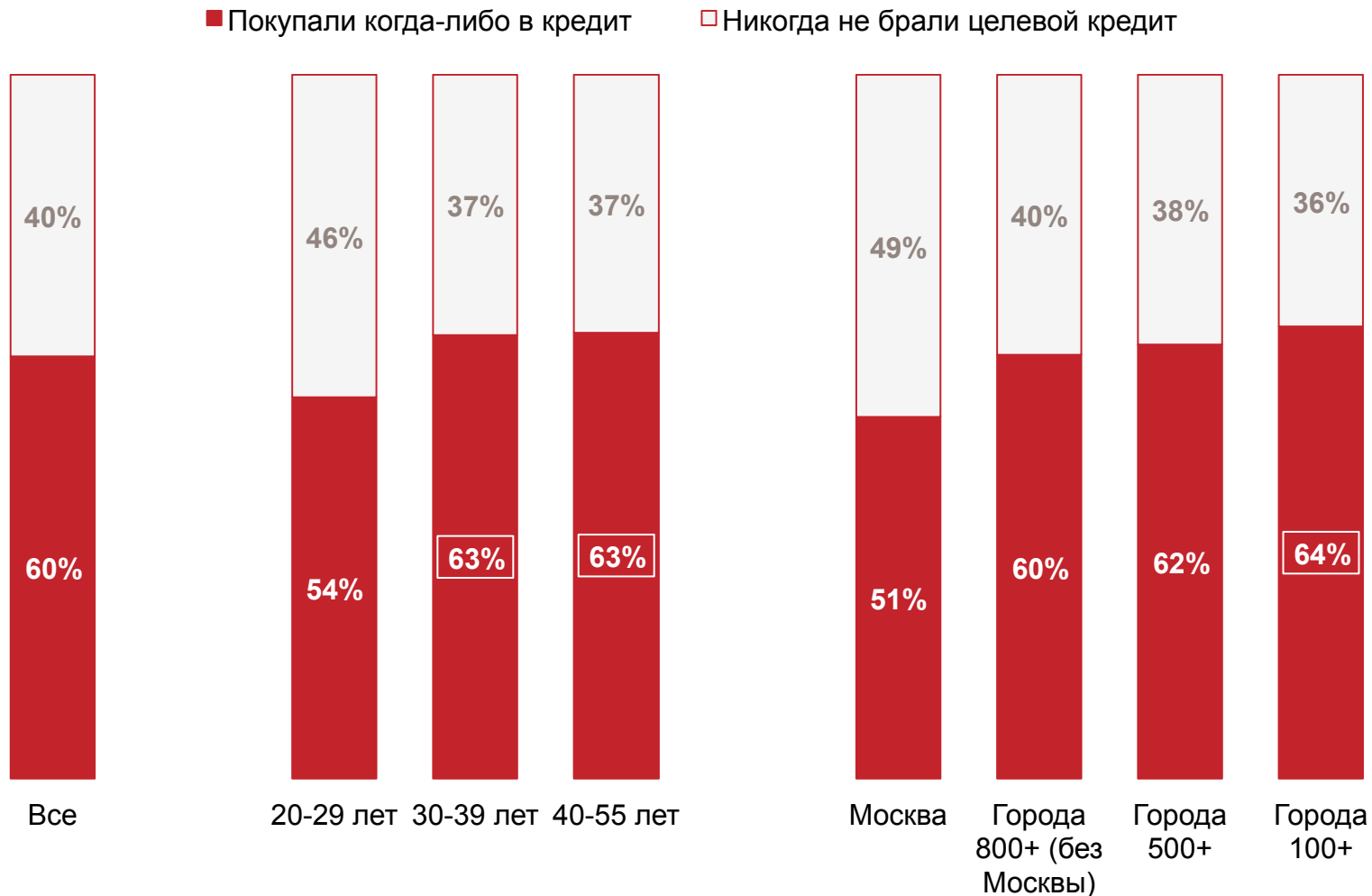
Основные причины покупки товаров офлайн

A10. Почему Вы в конечном счете приобрели товар в обычном магазине (офлайн)?



Пользование кредитами

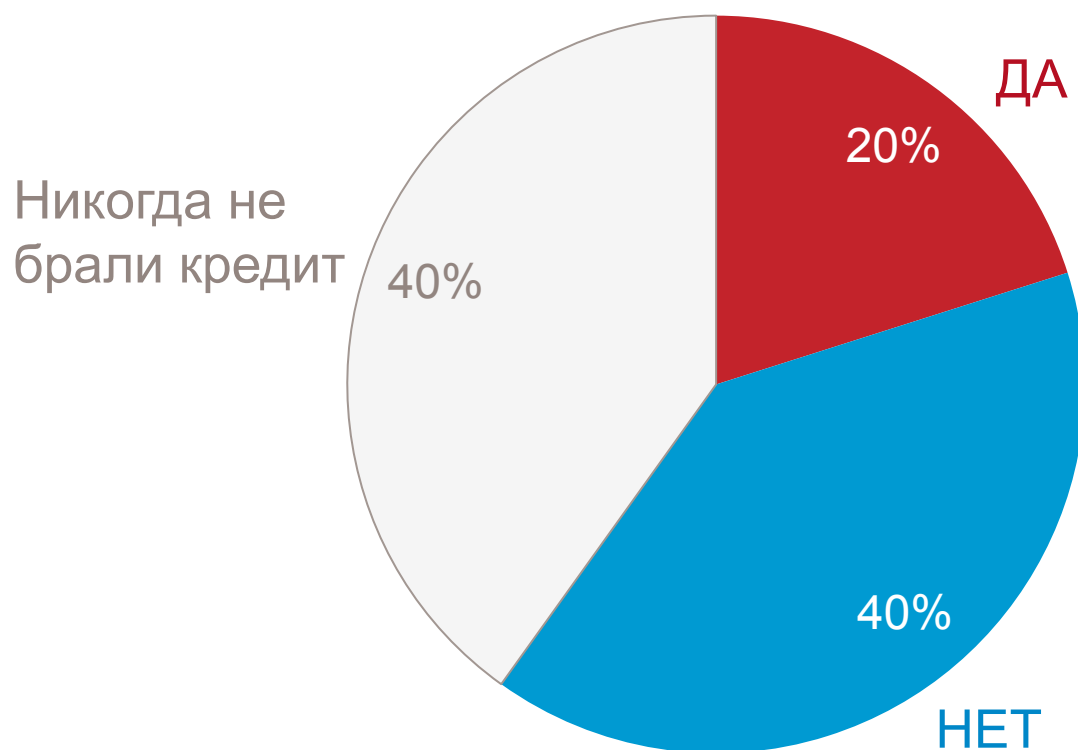
A11. Покупали ли Вы когда-либо товары в кредит, не важно онлайн или офлайн?



Отказ от покупки онлайн из-за невозможности сделать ее в кредит

A13. Приходилось ли Вам отказываться от покупки в инетрнете-магазине, из-за того, что Вы не могли купить ее там в кредит?

Приходилось ли отказываться от покупки онлайн в пользу офлайн из-за невозможности купить в интернете товар в кредит.



Соотношение онлайн / офлайн покупок и пользование кредитом по категориям

A2. Какие категории товаров Вы покупали в интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев?
A8. Какие категории товаров Вы лично покупали за последние 12 месяце в обычном магазине (офлайн)?



База: покупали данную категорию товара любым способом (онлайн или офлайн)

Спонтанные покупки

A14. Совершали ли Вы незапланированные / спонтанные покупки в интернет-магазинах хотя бы раз за последние 12 мес.?
A15. Если взять за 100% всю сумму Ваших расходов на покупки в интернет-магазинах за последние 12 мес., то какая часть расходов приходится на незапланированные / спонтанные покупки?

- Совершали спонтанные покупки в Интернете
- Не совершали спонтанные покупки в Интернете

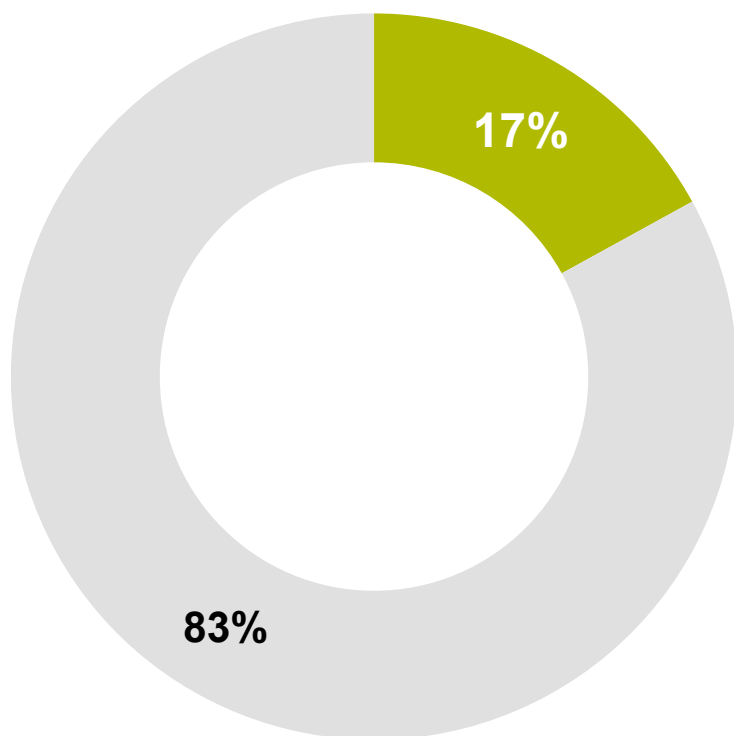


	Совершали спонтанные покупки в Интернете	незапланированные расходы в общем бюджете покупок
Мужчины	48%	10%
Женщины	61%	15%
20-29 лет	60%	15%
30-39 лет	53%	12%
40-55 лет	49%	10%
Москва	58%	13%
Города 800+	50%	11%
Города 500+	51%	12%
Города 100+	58%	13%

Покупки в социальных сетях

A16. Покупали ли Вы какие-нибудь товары в интернете за последние 12 месяцев, используя социальные сети?

- Делали покупки в соц.сетях
- Не делали покупок в соц. Сетях



Покупки в социальных сетях по категориям

A17. Какие категории товаров Вы покупали через социальные сети за последние 12 месяцев?

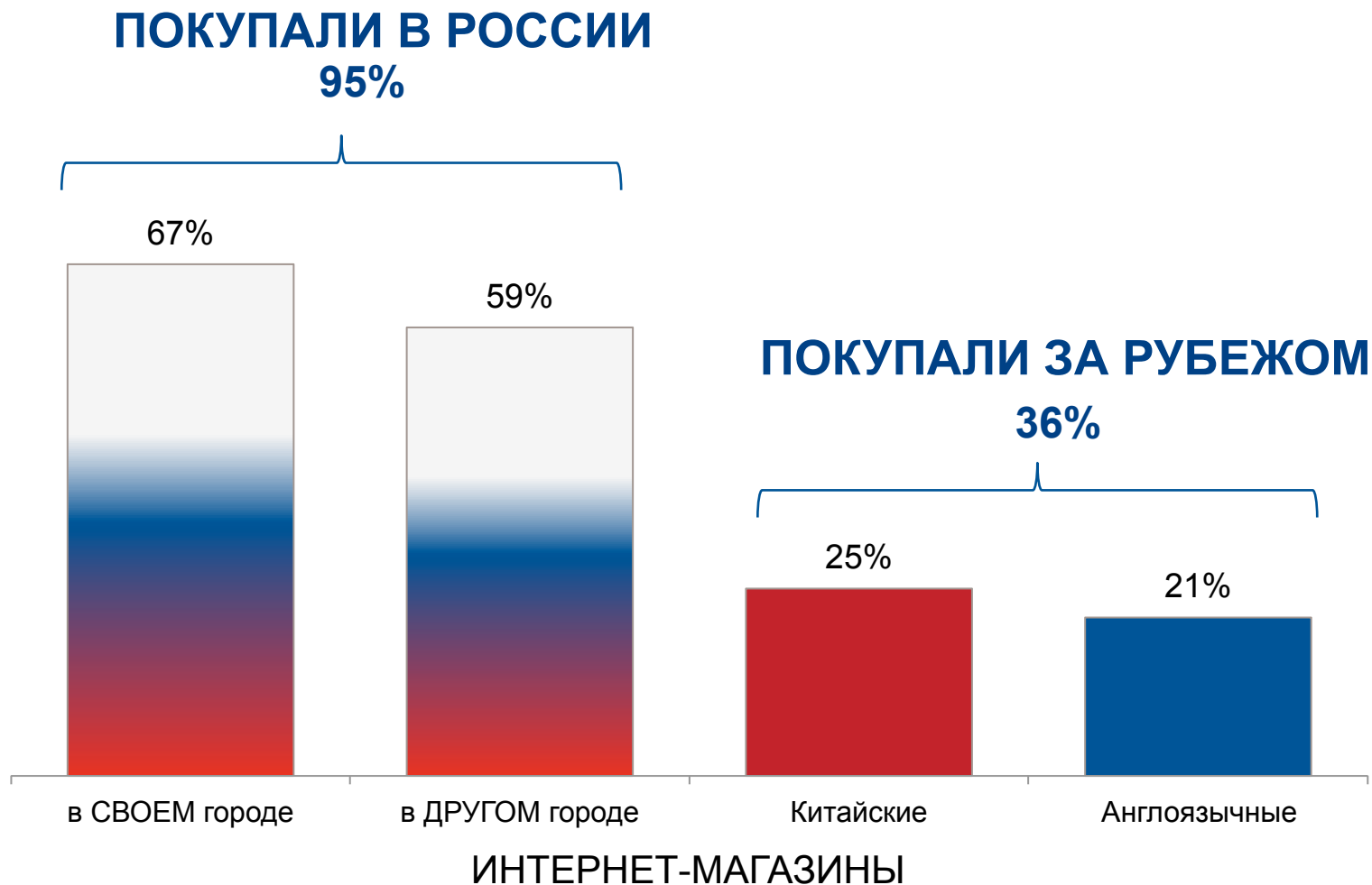


Российские и зарубежные интернет-магазины

Онлайн покупки в российских и зарубежных интернет-магазинах

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

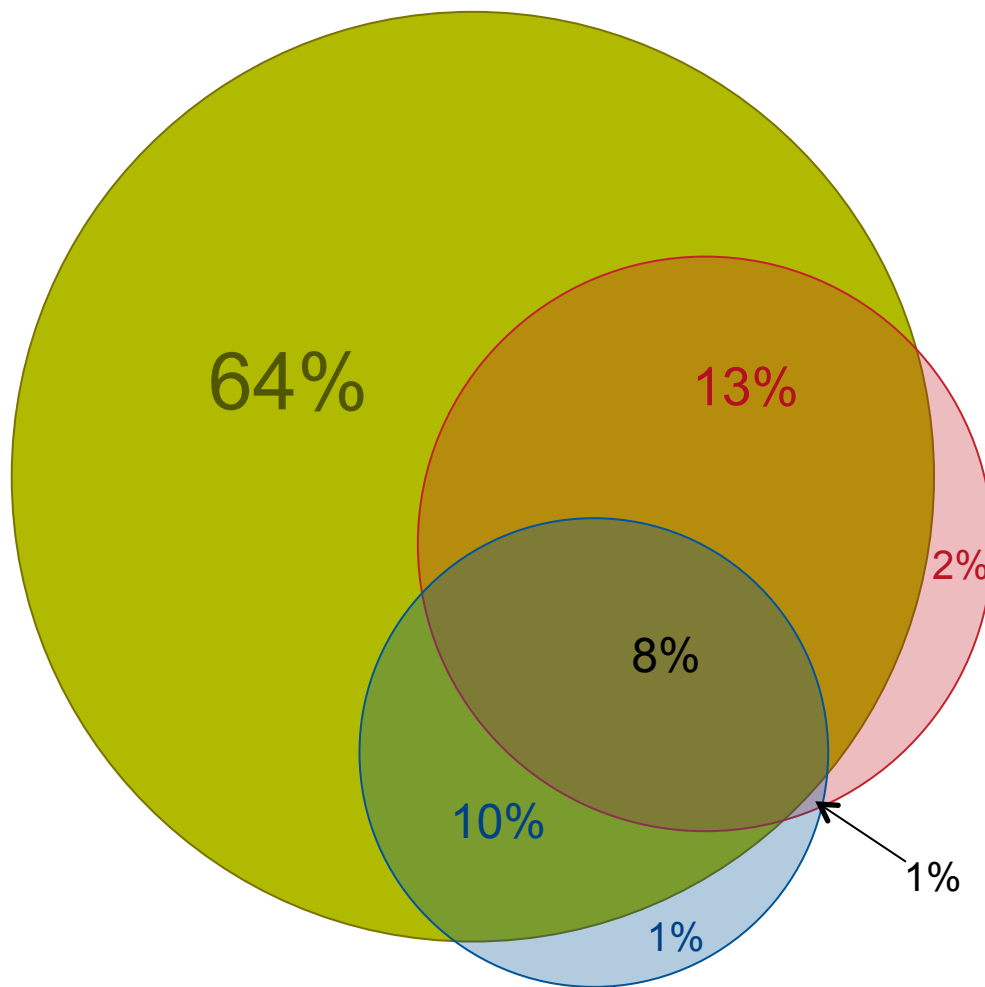
На каких сайтах Вы делали покупки за последние 12 месяцев?



Пересечение аудитории покупателей

A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

В каких магазинах делали покупки за последние 12 месяцев
(по 13 основным категориям товаров)

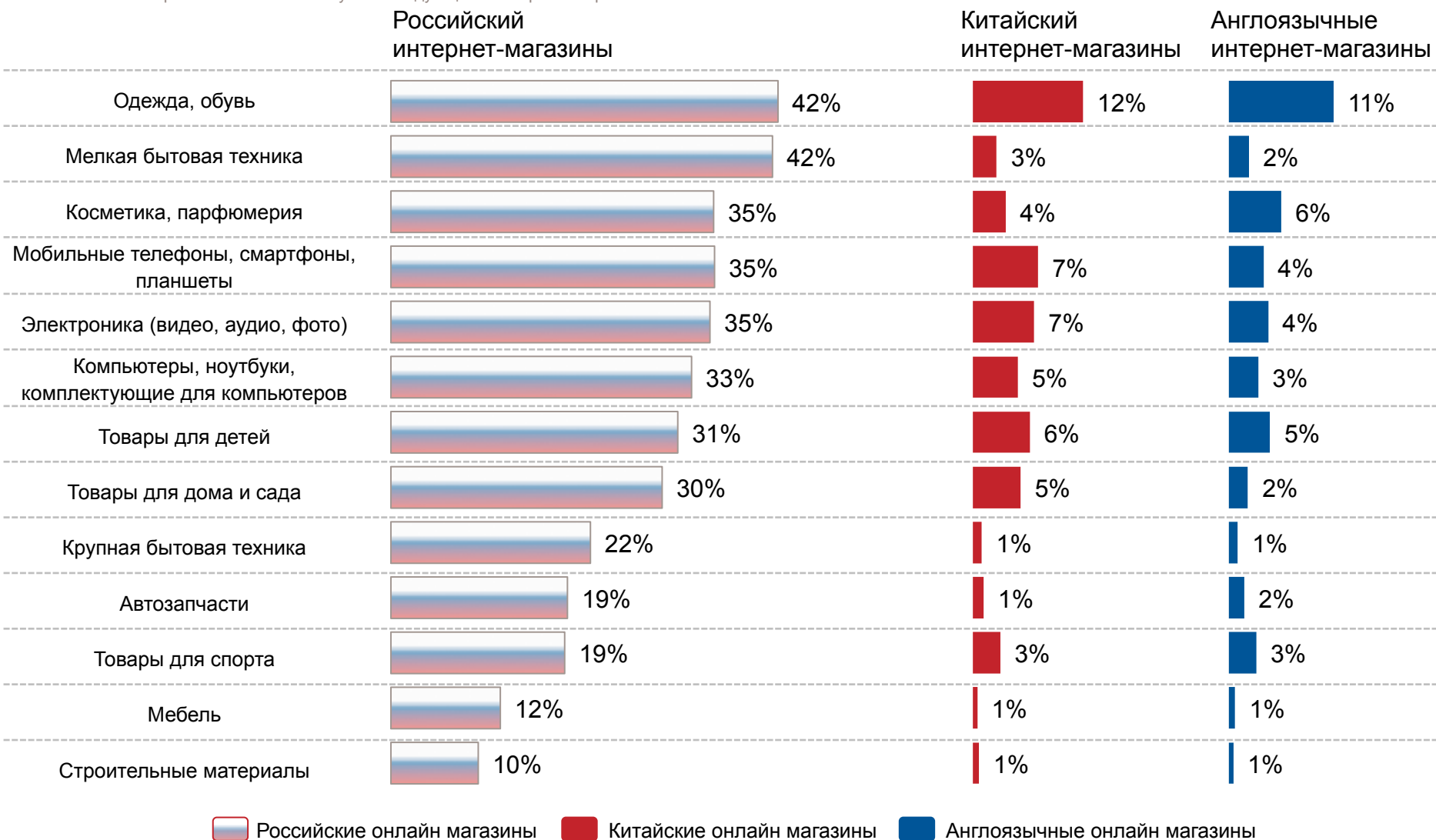


Интернет магазины:

- Российские
- Китайские
- Англоязычные

Онлайн покупки в российских и зарубежных интернет-магазинах по категориям

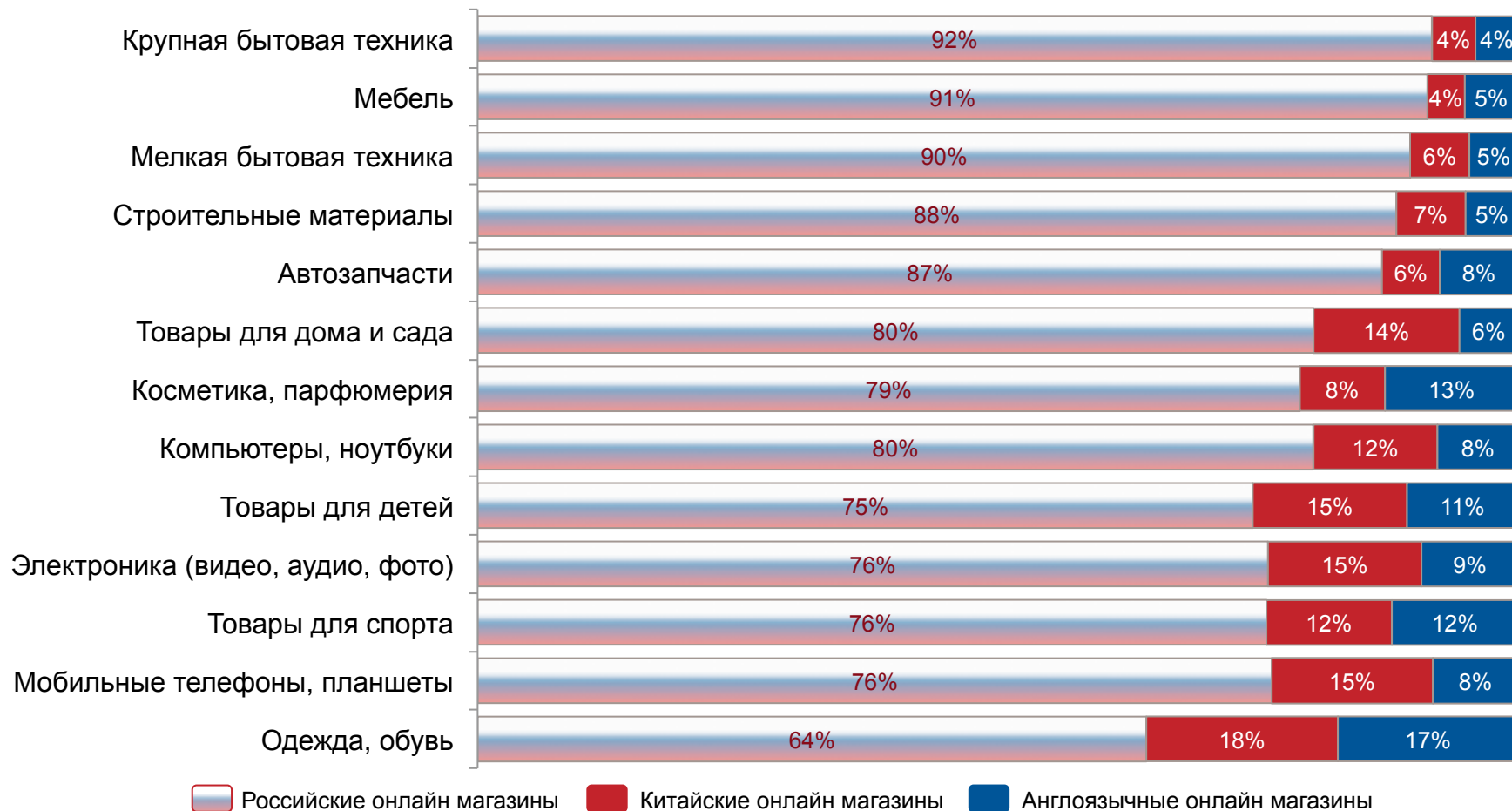
A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?



A3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

Условные доли российских и зарубежных интернет-магазинов в общем количестве сделанных заказов

(учитывался только факт хотя бы одной покупки за 12 месяцев; НЕ учитывалась частота / объем заказов)



База: купившие товар данной категории за последние 12 месяцев

Покупки в российских интернет-магазинах

Лояльность покупателей российским онлайн магазинам

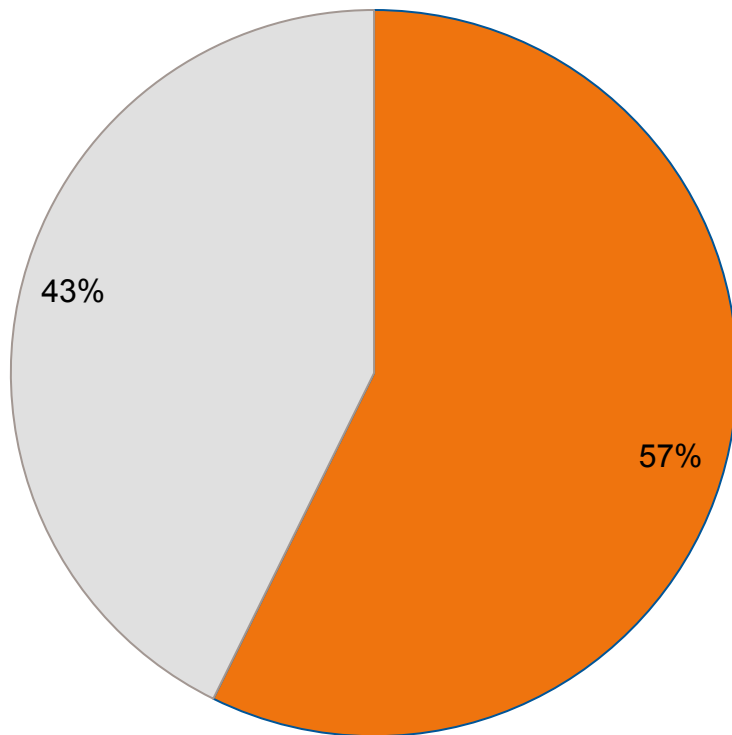
В1. В каких российских интернет-магазинах Вы совершали покупки за последние 12 месяцев?

В2. Есть ли у Вас любимые российские интернет-магазины?

В3. Вспомните, делали ли Вы за последние 12 месяцев покупки в каких-то еще российских интернет-магазинах, названия которых Вы сейчас не помните?

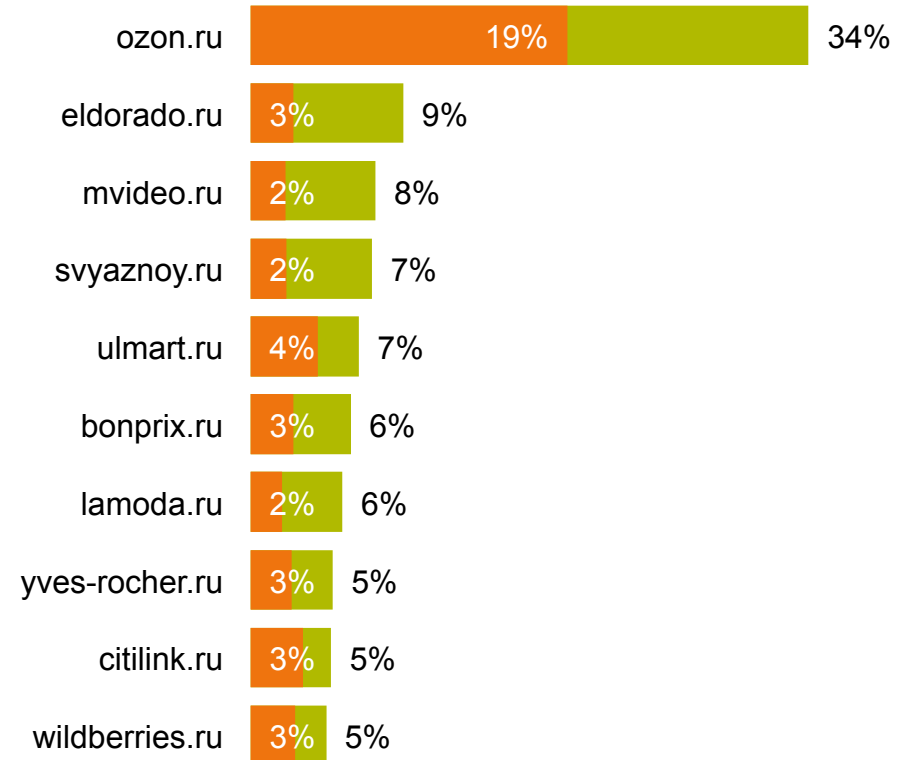
Наличие любимого сайта среди совершавших покупки в российских магазинах

■ Есть любимый сайт □ Нет любимого сайта



ТОП 10 российских сайтов по количеству совершавших покупки

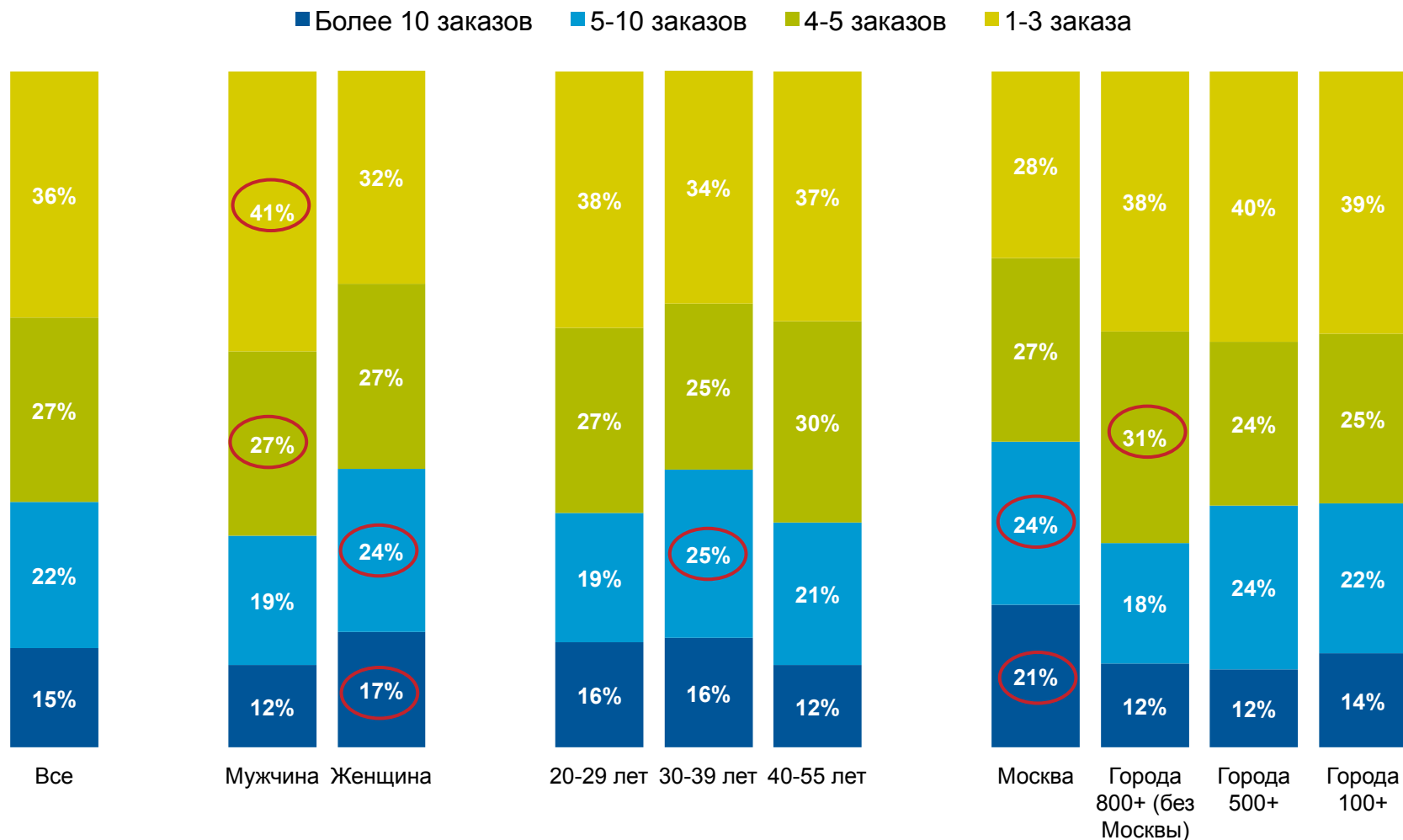
■ Делали покупки за 12 месяцев ■ Любимый магазин



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

Количество сделанных за год заказов в российских интернет-магазинах

В4. Сколько примерно заказов Вы сделали в российских интернет-магазинах за последние 12 месяцев?



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

Значимо выше среднего по выборке

Причины онлайн покупок

B5. Распределите причины, по которым Вы пользуетесь российскими интернет-магазинами, по степени важности лично для Вас?

НА ПОСЛЕДНЕМ МЕСТЕ

НА ПЕРВОМ МЕСТЕ

6% Это дешевле, чем в обычном магазине

36%

5% Это экономит мое время

21% 24%

6% В интернет-магазинах есть товары, которых нет в обычных магазинах

19% 23%

6% В интернет-магазине шире ассортимент

10%

36% 29%

Не люблю ходить по магазинам

8%

55% 49%

Я так развлекаюсь (покупаю недорогие, но интересные вещи)

7%

ЗНАЧИМЫЕ ОТЛИЧИЯ:

Среди женщин

Среди мужчин

ВСЯ ВЫБОРКА

В Москве и городах 800+

В городах 100-500 тыс.

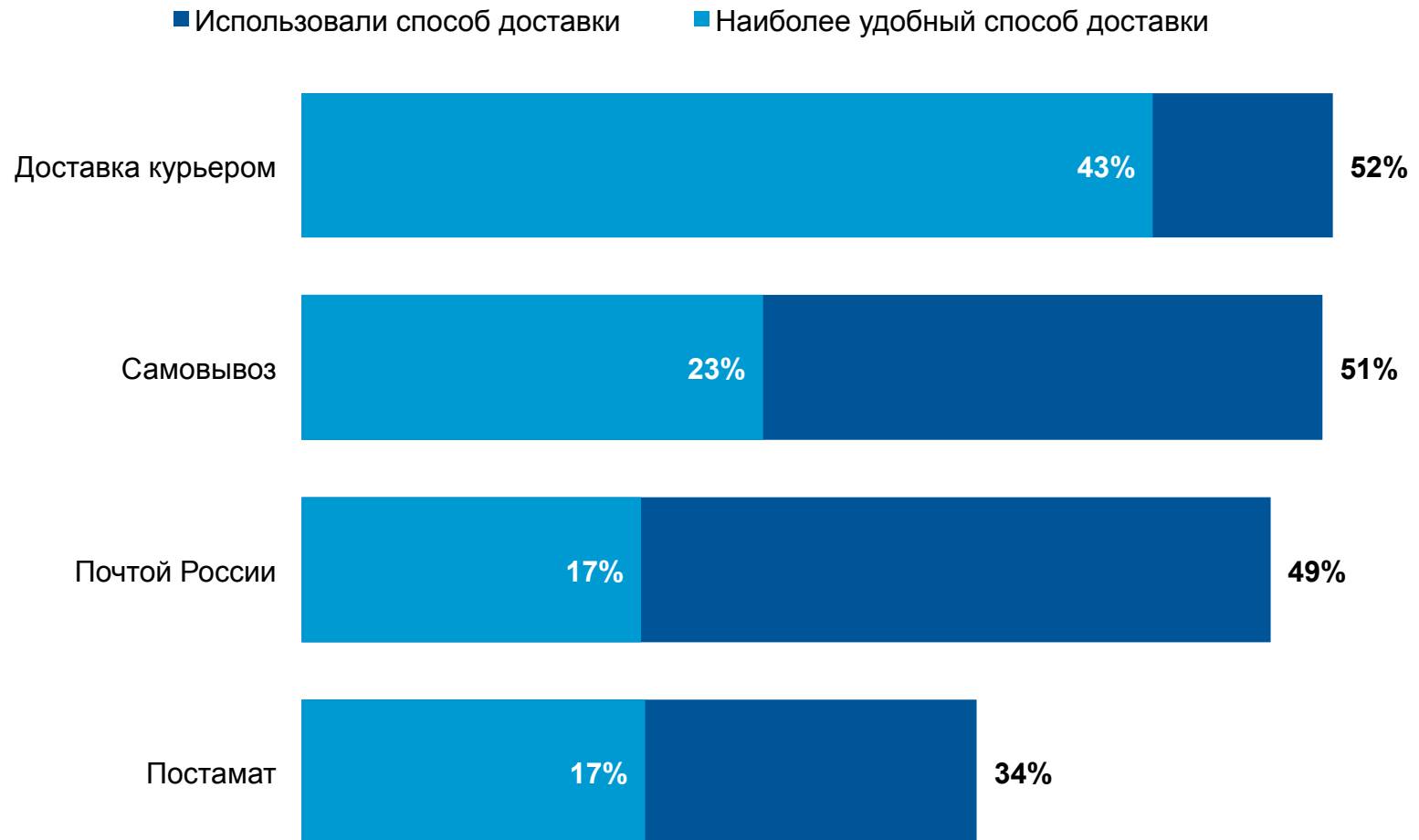
B6. Отметьте важные лично для Вас аспекты, по которым Вы выбираете тот или иной российский интернет-магазин для совершения покупки?
B7. Распределите следующие аспекты, по которым Вы выбираете российский интернет-магазин, по степени важности для Вас лично?

Какие критерии для Вас важны при выборе российского интернет-магазина?



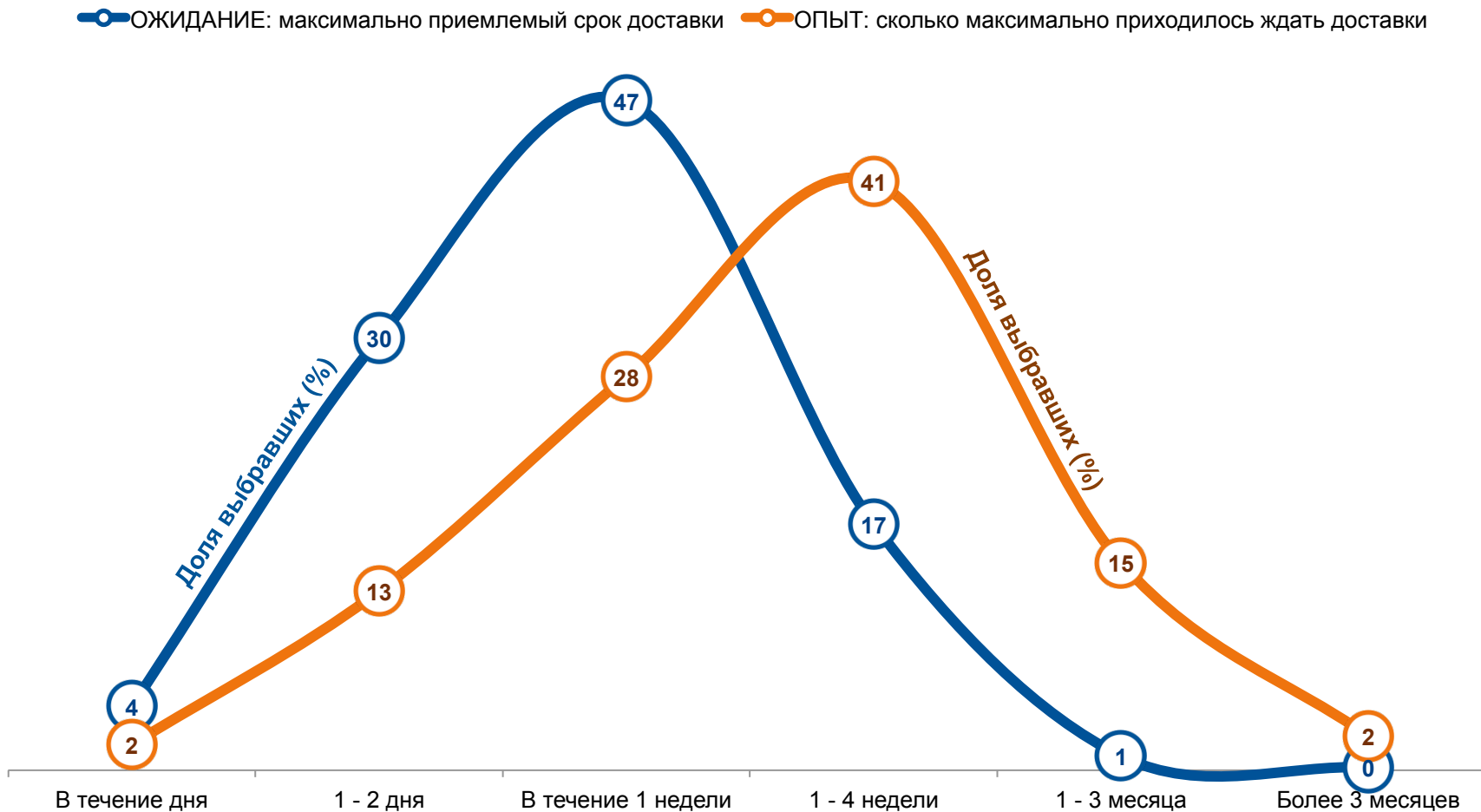
Способы доставки товаров из интернет-магазинов

В12. Какими из перечисленных способов доставки Вы пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?
В13. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным лично для Вас?



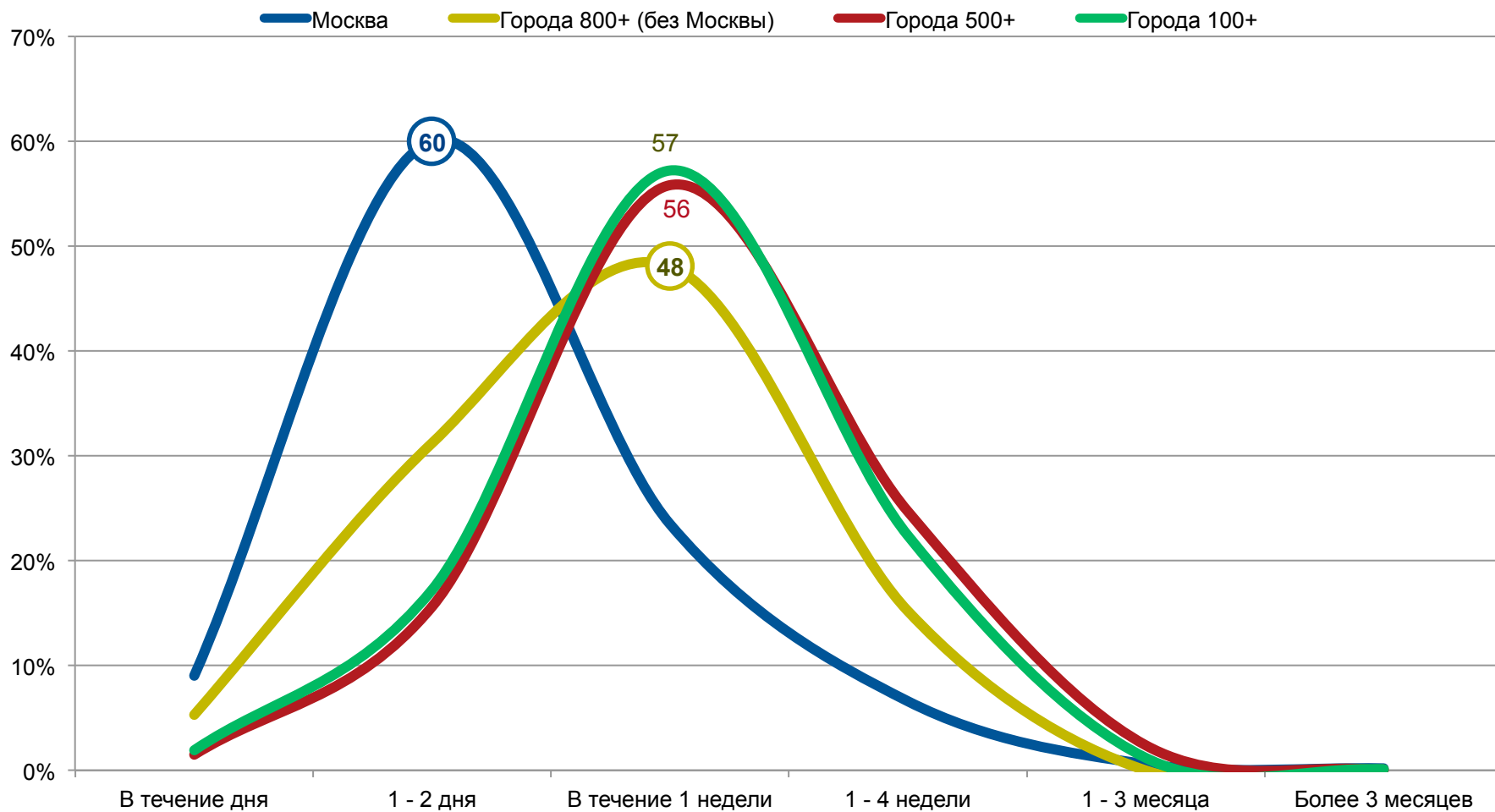
Фактический и приемлемый срок доставки

В15. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в российском интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?
В16. Сколько максимально приходилось ждать доставки?



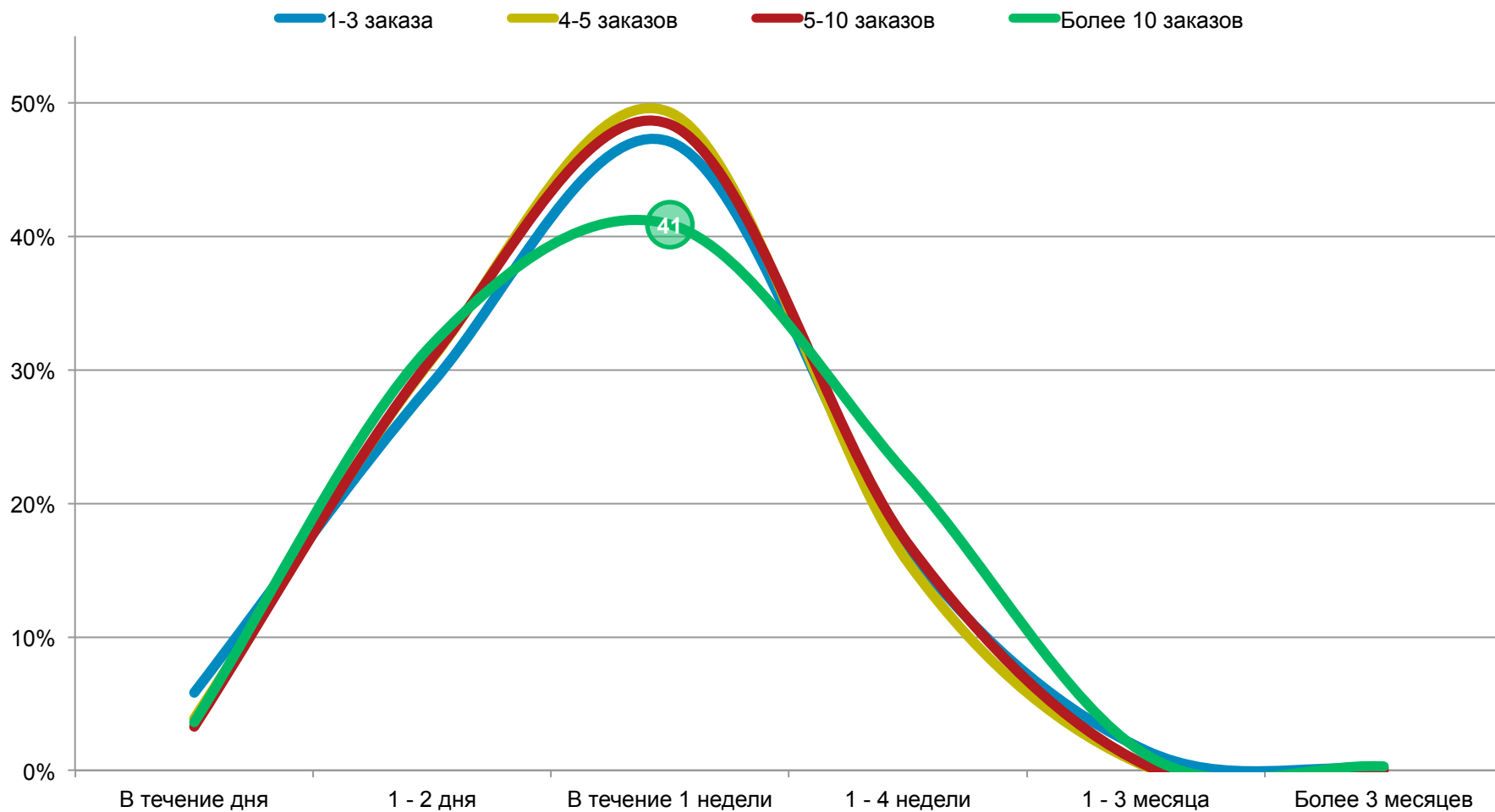
Приемлемый срок доставки по типу города

В15. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в российском интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?



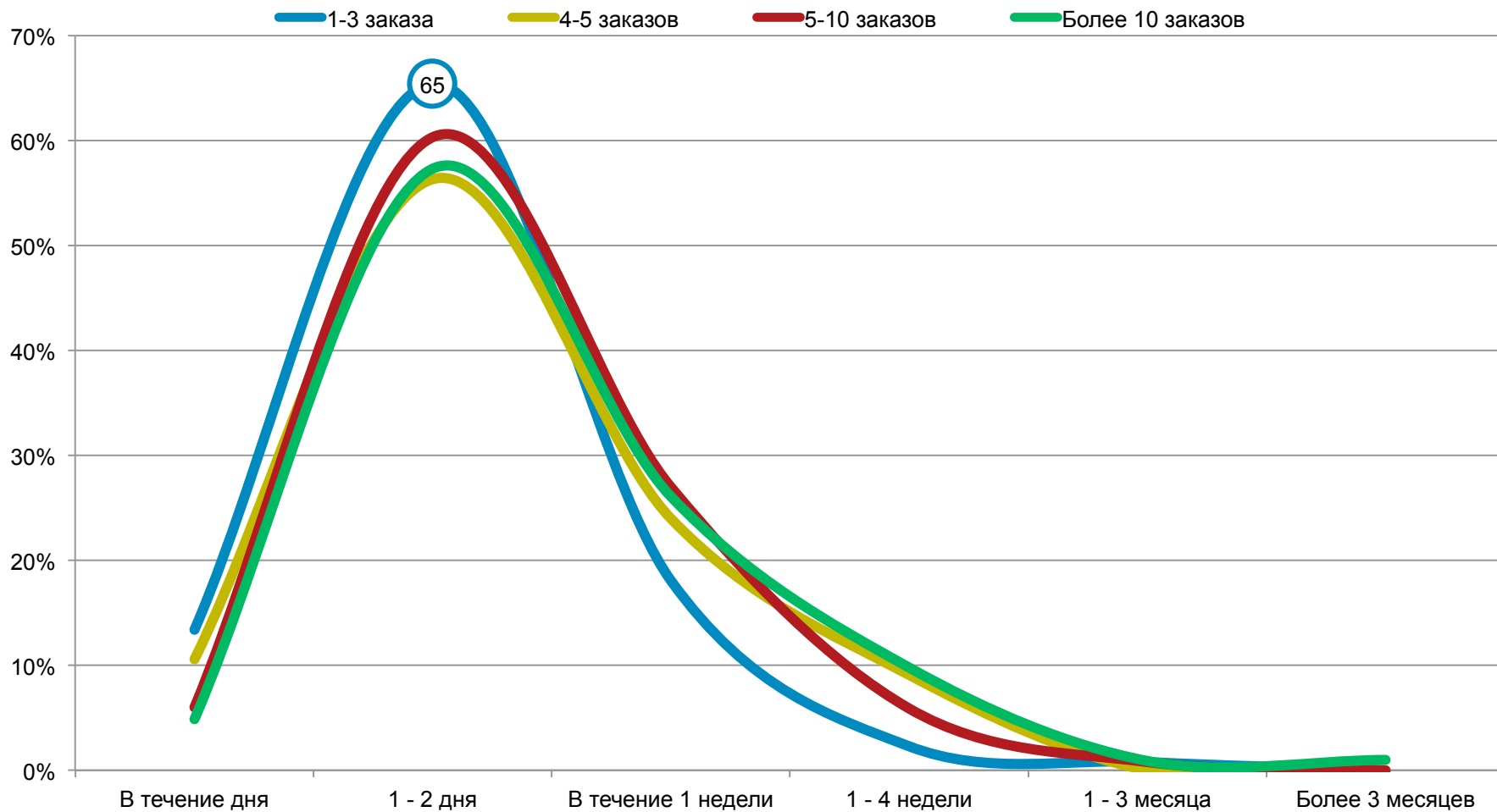
Приемлемый срок доставки: low & heavy users

В15. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в российском интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?



Приемлемый срок доставки: low & heavy users (среди покупателей из Москвы)

B15. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в российском интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?



Способы оплаты покупок в российском интернет-магазине

C1. Отметьте способы оплаты, которыми лично Вы пользовались когда-либо при покупке ТОВАРОВ в российских Интернет-магазинах?
C4. Вспомните последнюю по времени покупку товара в российском интернет-магазине. Какой способ оплаты Вы при этом использовали?

Какими способами оплаты Вы пользовались когда-либо / каким при последней покупке?



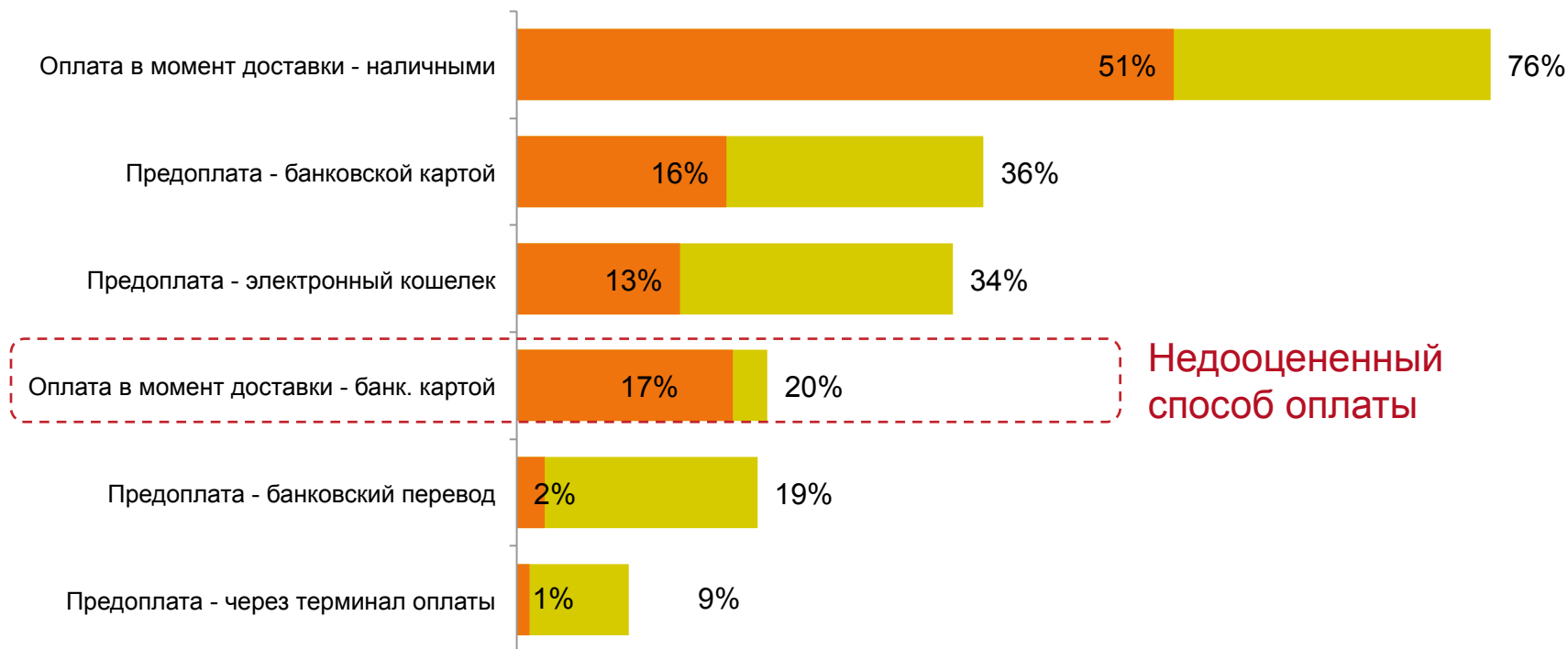
Способы оплаты покупок в российском интернет-магазине

C1. Отметьте способы оплаты, которыми лично Вы пользовались когда-либо при покупке ТОВАРОВ в российских Интернет-магазинах?

C2. Отметьте один способ оплаты, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично при покупке товаров в российских Интернет-магазинах?

Какими способами оплаты Вы пользовались когда-либо и какой способ Вы считаете наиболее предпочтительным для себя?

■ предпочтительный способ ■ когда-либо

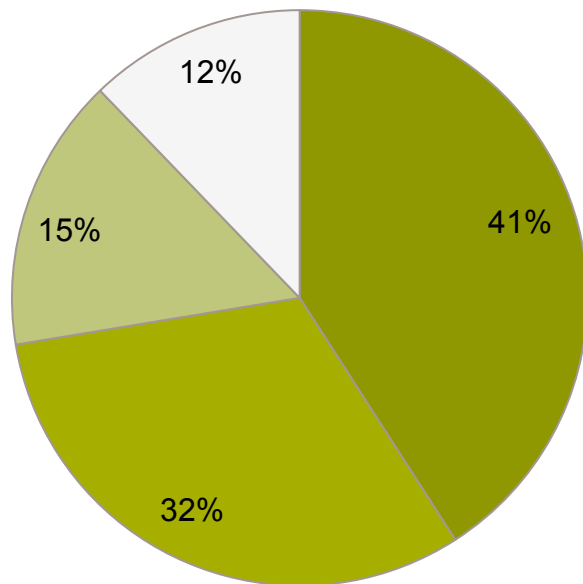


Недооцененный способ оплаты

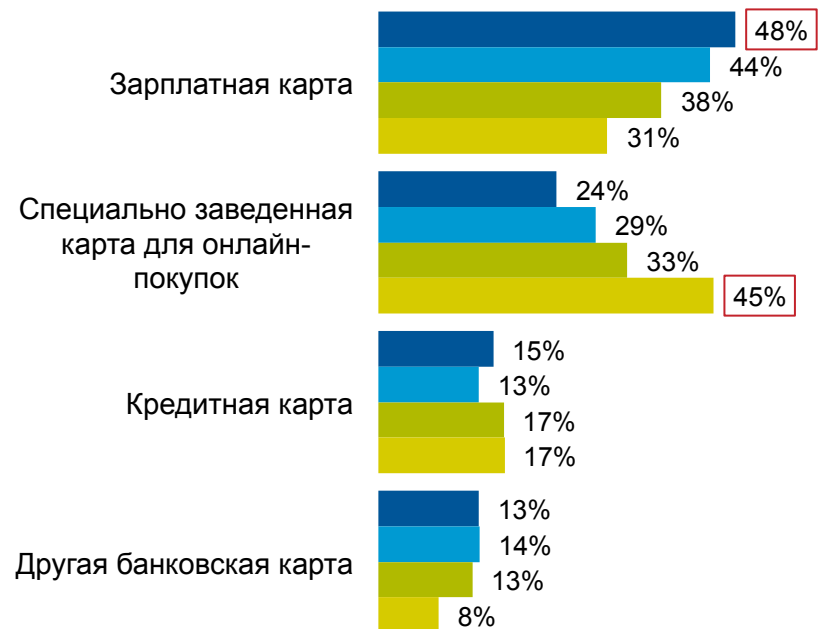
Банковские карты, используемые для покупок в российских интернет-магазинах

С3. Какую банковскую карту Вы чаще всего используете для покупок в интернете?

Какую банковскую карту используют для онлайн-покупок?



- Зарплатная карта
- Специальная карта для онлайн-покупок
- Кредитная карта
- Другая банковская карта



- 1-2 заказа в год
- 3-5 заказов в год
- 5-10 заказов в год
- более 10 заказов в год

Предоплата как барьер для покупки в интернете

C5. Приходилось ли Вам отказываться от выгодной покупки в российском интернет-магазине из-за того, что в нем обязательно требовалась предоплата?
C6. По какой причине Вы отказались вносить предоплату в российском Интернет-магазине, хотя покупка была выгодной? Вы можете отметить один или два варианта ответа.

Приходилось ли отказываться от выгодной покупки из-за необходимости предоплаты?

- Да, был случай отказа от покупки из-за предоплаты
- Нет, не было случая отказа от выгодной покупки из-за предоплаты




Проблемы при покупках в российских интернет-магазинах

В17. С какими из перечисленных проблемы Вам приходилось лично сталкиваться при покупке товара в российских интернет-магазинах?

Возможные проблемы		Affinity % (Москва)	Affinity % (Города 800+)	Affinity % (Города 500+)	Affinity % (Города 100+)	Affinity % (>10 заказов в год)
Доставили товар с опозданием	34%	117	87	113	95	137
После оформления заказа не оказалось в наличии	28%	132	82	88	102	164
Товар не соответствовал описанию на сайте	15%	107	74	117	111	165
Доставили товар ненадлежащего качества	14%	103	98	103	99	153
После оформления заказа никто не связался	13%	184	77	57	86	176
Доставили не все товары из заказа	12%	115	75	104	112	186
Доставили не тот товар, который заказывал	9%	114	95	94	98	186
При звонке в магазин никто не ответил	7%	191	69	66	89	187
Скрытые комиссии	6%	85	84	103	121	123
Не оформили гарантию на товар	6%	127	87	138	75	130
Оказалось невозможно обменять / вернуть товар	5%	102	91	143	89	126
Доставили б/у товар	2%	57	90	138	119	167
Мошенничество (ни товара, ни денег)	2%	81	81	69	144	94
Гарантия оказалась недействительной	1%	77	92	131	100	69

База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

 Значимо выше среднего по выборке

Случаи доставки товара, который не подошел (из российских интернет-магазинов)

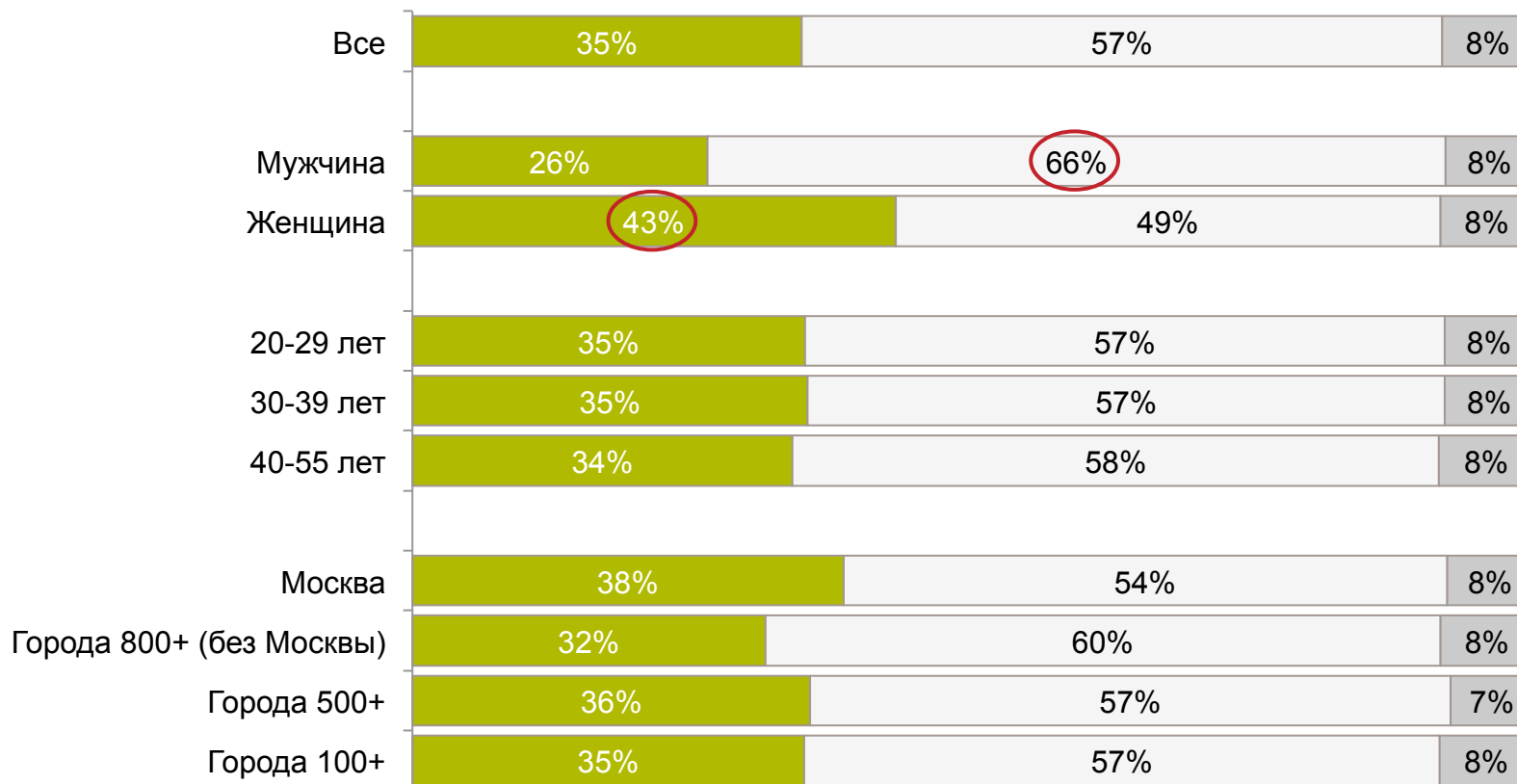
В18. Были ли у Вас ситуации, когда при доставке товара из российского Интернет-магазина, Вы понимали, что доставленный товар не подходит Вам по какой-то причине или является некачественным?

Привозили ли Вам при доставке некачественный товар?

Получали некачественный товар при доставке

НЕ получали некачественный товар при доставке

Затрудняюсь ответить



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, n=2284

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

Значимо выше среднего по выборке

Что обычно делают с доставленным товаром, который не подошел

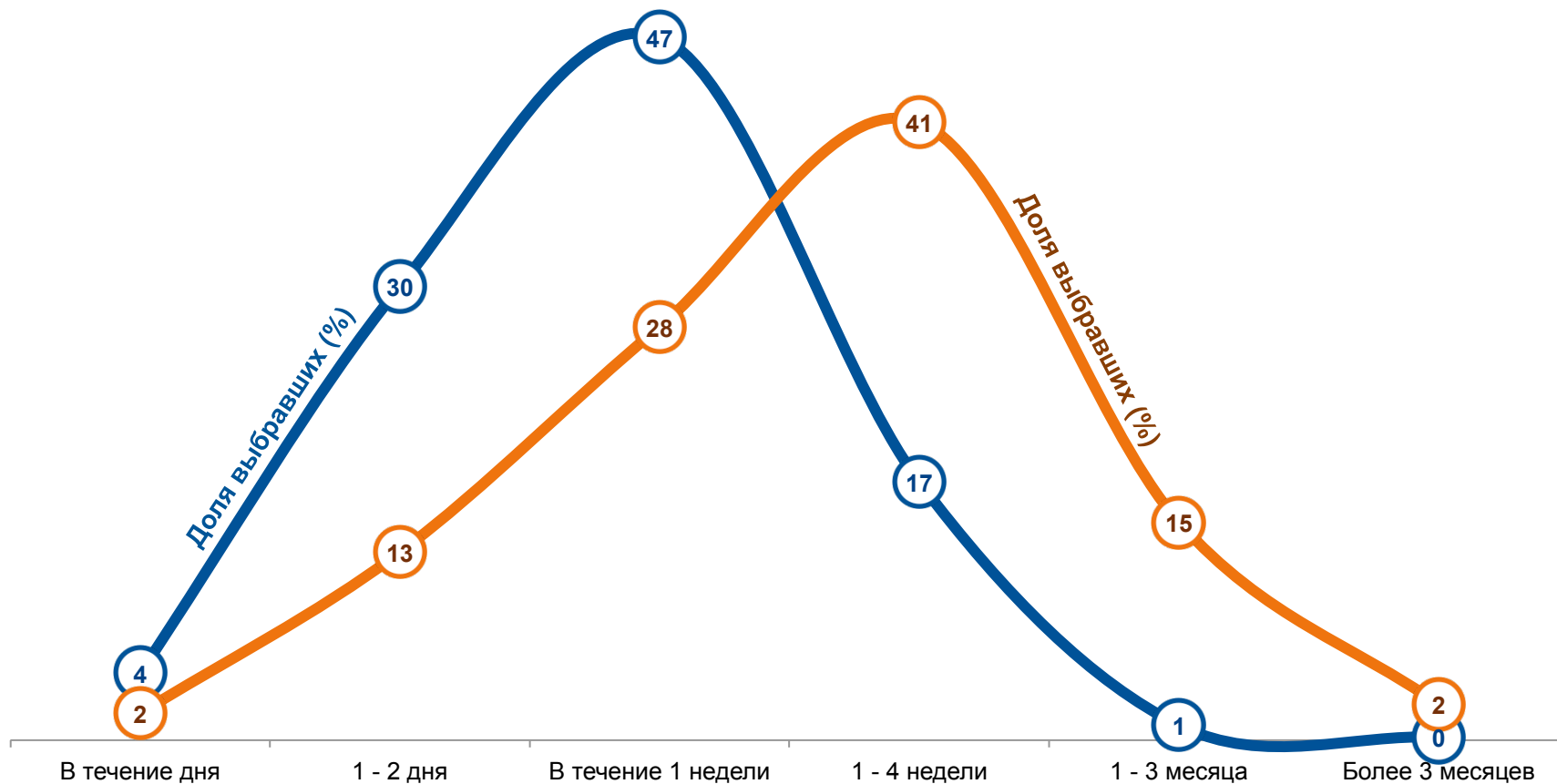
В19. Что Вы делали с доставленным товаром, если обнаруживали, что он Вам не подходит или является некачественным?



Фактический и приемлемый срок доставки

В15. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в российском интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?
В16. Сколько максимально приходилось ждать доставки?

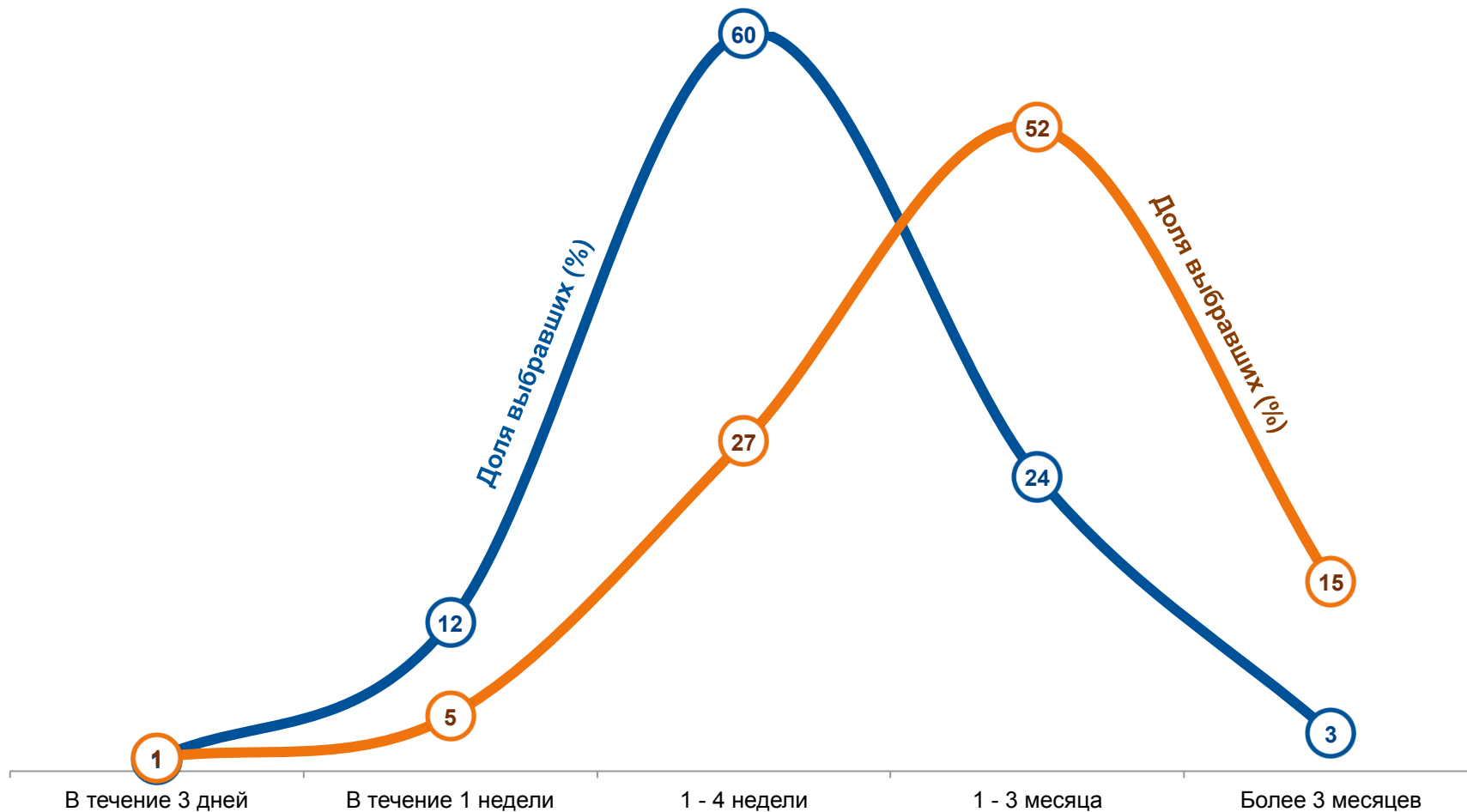
— ОЖИДАНИЕ: максимально приемлемый срок доставки — ОПЫТ: сколько максимально приходилось ждать доставки



Фактический и приемлемый срок доставки из зарубежного интернет-магазина

F14. Какой максимальный срок доставки товара при заказе в зарубежном Интернет-магазине является приемлемым лично для Вас?
F15. Сколько максимально приходилось ждать доставки из зарубежного магазина?

ОЖИДАНИЕ: максимально приемлемый срок доставки ОПЫТ: сколько максимально приходилось ждать доставки



База: Все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах, n=870

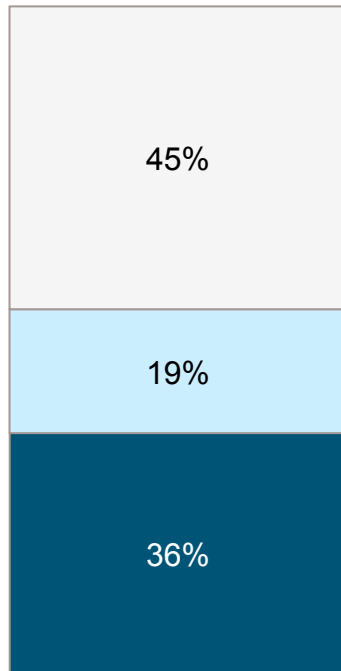
© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

Покупки в зарубежных интернет-магазинах

Отношение к онлайн покупкам на зарубежных сайтах

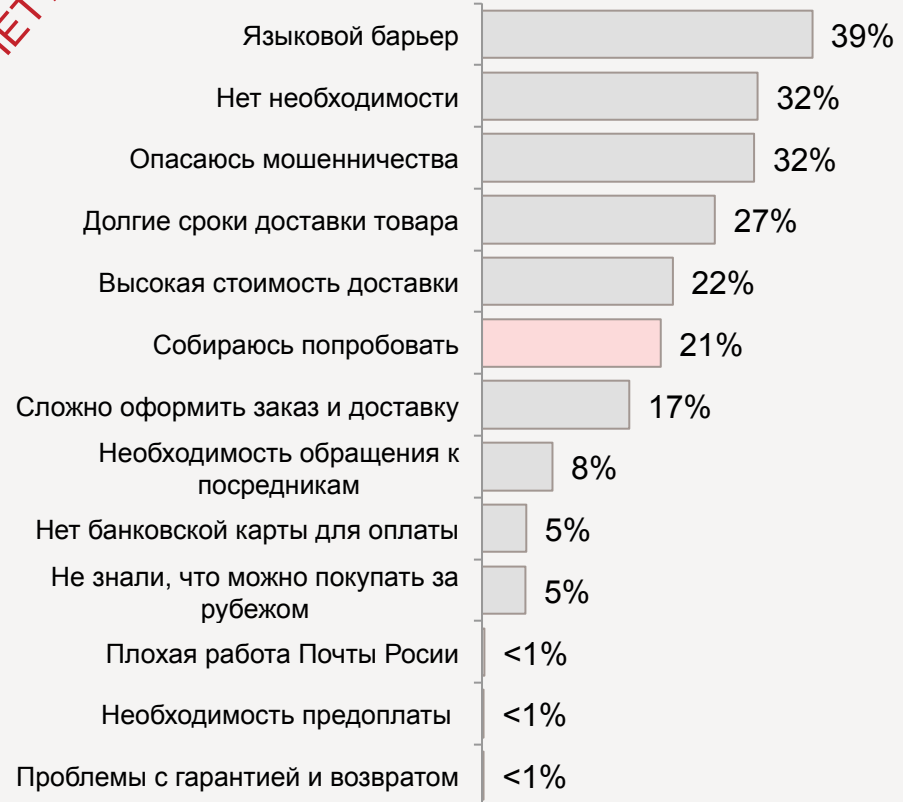
E2. Покупали ли Вы когда-либо товары в зарубежных Интернет-магазинах?

Вы покупали в зарубежных интернет-магазинах?



- Не покупали за рубежом
- Покупали ранее чем за 12 мес.
- Покупали за 12 мес.

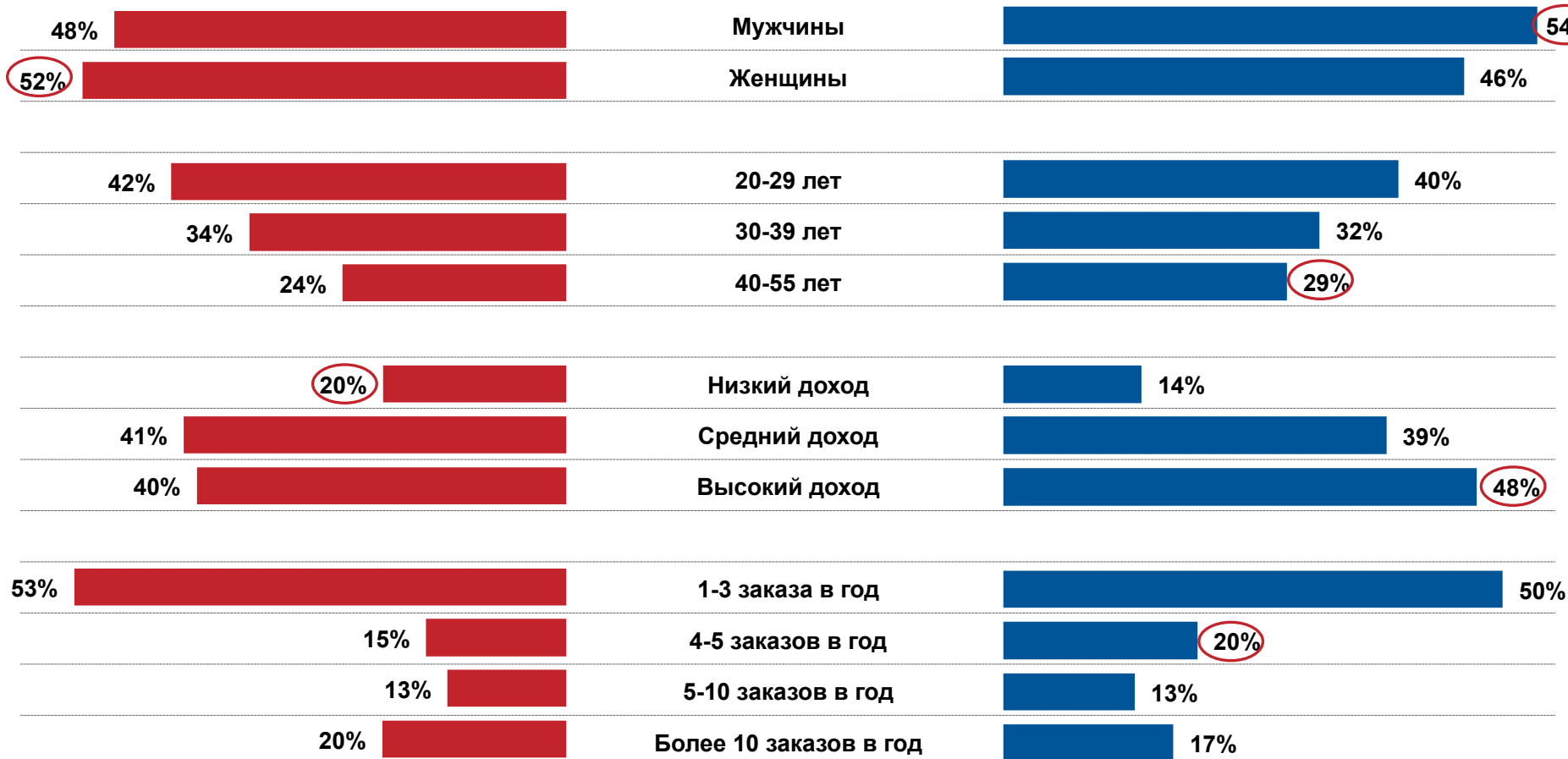
ПОЧЕМУ НЕТ?



Профиль пользователей зарубежных интернет-магазинов

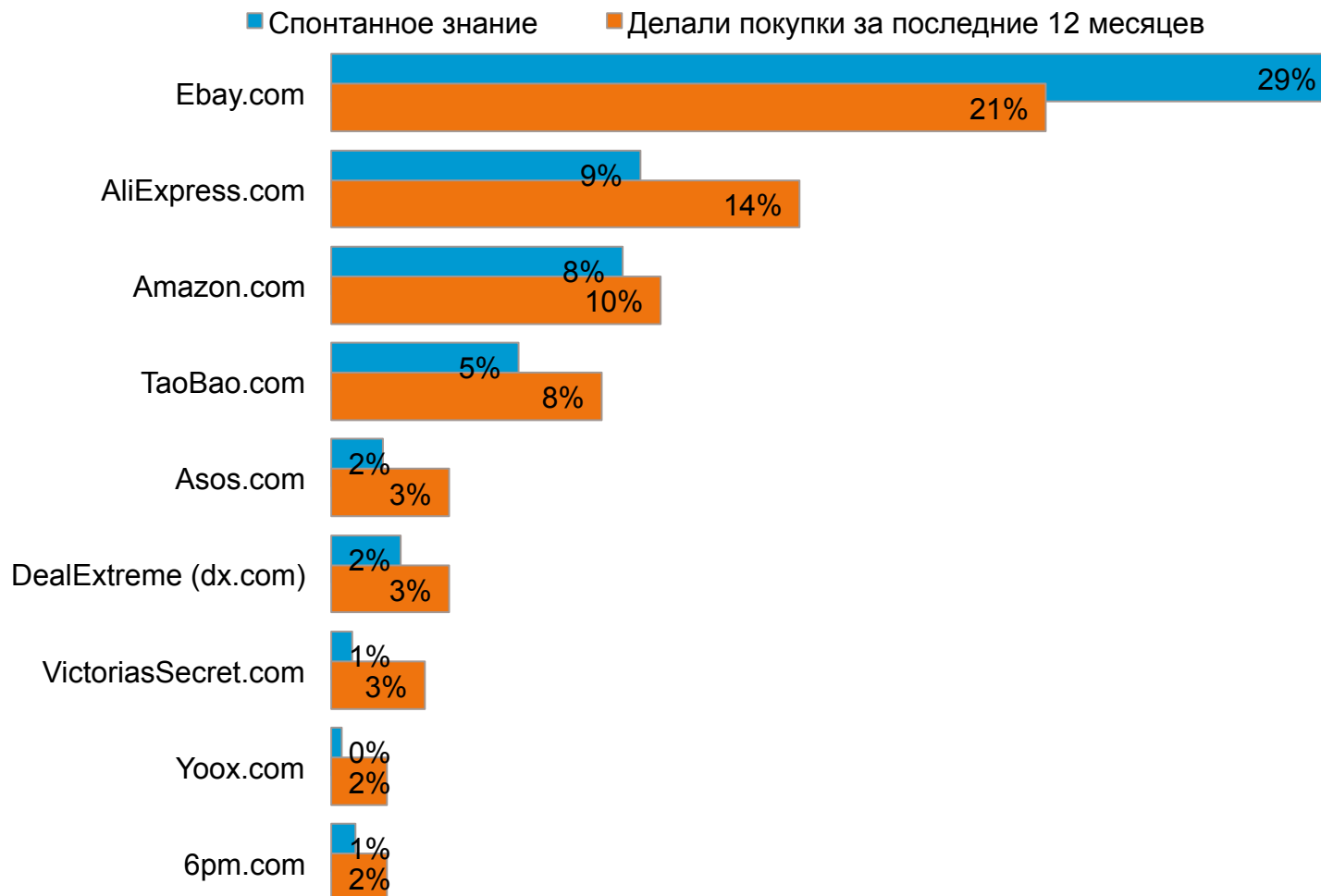
Покупали на китайских сайтах

Покупали на англоязычных сайтах



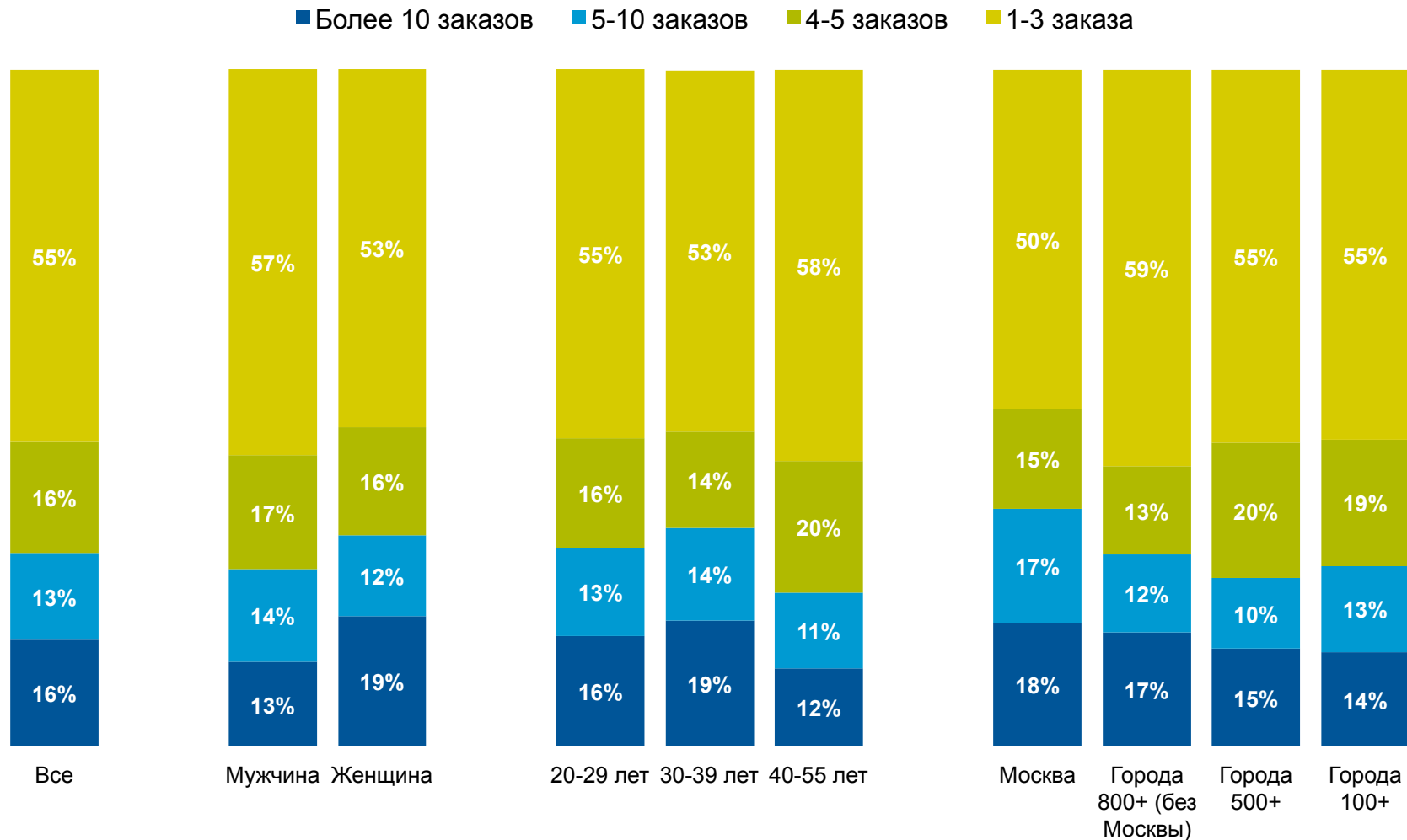
Знание и пользование зарубежными интернет-магазинами

E1. Какие зарубежные интернет-магазины Вы знаете, не важно, пользовались Вы ими или нет?
F1. На каких зарубежных сайтах Вы совершали онлайн покупки хотя бы раз за последние 12 месяцев?



Количество сделанных за год заказов в зарубежных интернет-магазинах

F2. Сколько примерно заказов Вы сделали в зарубежных интернет-магазинах за последние 12 месяцев?



База: Все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах, n=870

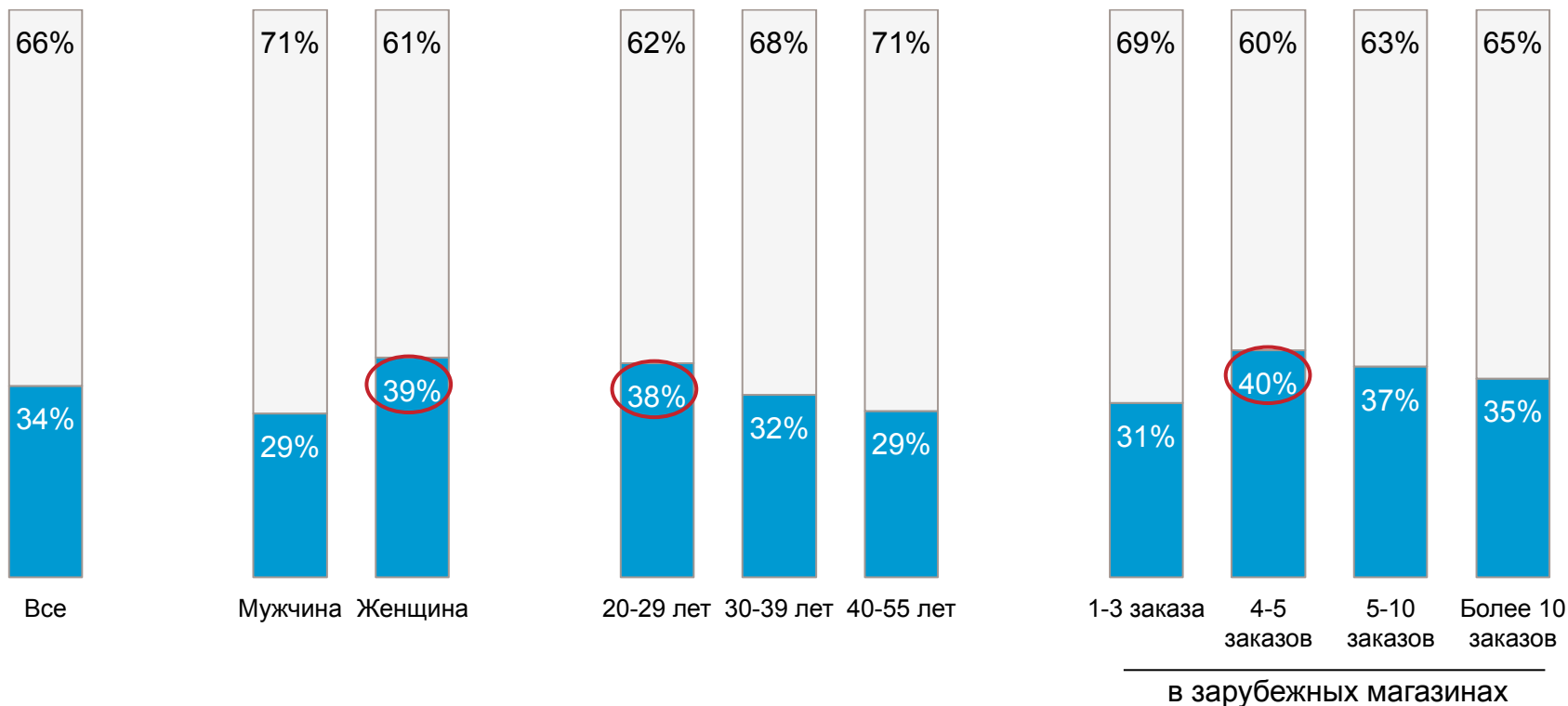
© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

Значимо выше среднего по выборке

F10. Приходилось ли Вам когда-либо ранее делать совместный заказ в зарубежных Интернет-магазинах (т.е. объединиться с одним или несколькими частными покупателями и оформить все как единый заказ).

Приходилось ли делать совместные заказы? (среди покупателей в зарубежных интернет-магазинах за последние 12 мес.)

■ Да, я делал совместный заказ □ Нет, я никогда не делал совместный заказ



Проблемы при покупках в зарубежных интернет-магазинах

F13. В целом, с какими из перечисленных проблем Вам приходилось сталкиваться лично при покупке товара в зарубежных Интернет-магазинах?


Возможные проблемы

Affinity %
(>10 заказов в год)



База: Все, кто совершал покупки в зарубежных интернет-магазинах, n=870

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Август - Сентябрь 2013

 Значимо выше среднего по выборке

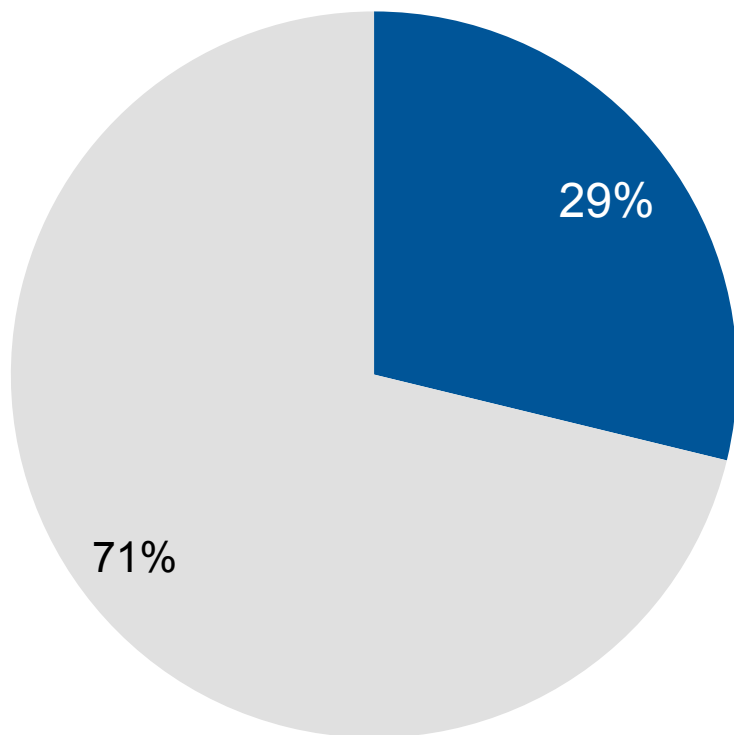
Использование услугами агрегаторов доставки

F7. Пользовались ли Вы когда-либо услугами посредников или агрегаторов доставки (шипинговых компаний) при покупке товаров в зарубежных Интернет-магазинах?

F8. Почему Вы НЕ пользовались услугами посредников / агрегаторов доставки при покупке товаров в зарубежных Интернет-магазинах?

F9. Почему Вы воспользовались услугами посредников / агрегаторов доставки при покупке товаров в зарубежных Интернет-магазинах?

- Делали покупки через агрегаторов заказов
- Не делали покупки через агрегаторов заказов



Причины пользования услугами агрегаторов доставки



Причины Не пользования услугами агрегаторов доставки



Доски частных объявлений

Знание сайтов для размещения частных объявлений

Н1. Какие из перечисленных сайтов Вы знаете, не важно, пользовались Вы ими когда-либо или нет?

Знание сайтов с подсказкой (в целом по выборке и в разрезе по регионам)

15

Доля (%) значимо
НИЖЕ средней

15

Доля (%) значимо
ВЫШЕ средней

Доля знающих сайт (%)		Москва	ЦФО	СЗФО	Юг+ Кавказ	ПФО	УФО	СФО+ ДВФО
Avito.ru	90%	88	92	90	93	93	89	86
Molotok.ru	56%	65	54	52	50	56	53	57
Avto.ru / auto.ru	46%	61	58	52	39	37	32	32
Irr.ru	42%	44	43	38	31	56	34	38
Doska.ru	24%	27	24	23	21	21	23	27
Drom.ru	23%	9	10	8	21	16	30	69
Barahla.net	19%	16	15	16	18	24	20	23
Ничего из перечисленного	3%							

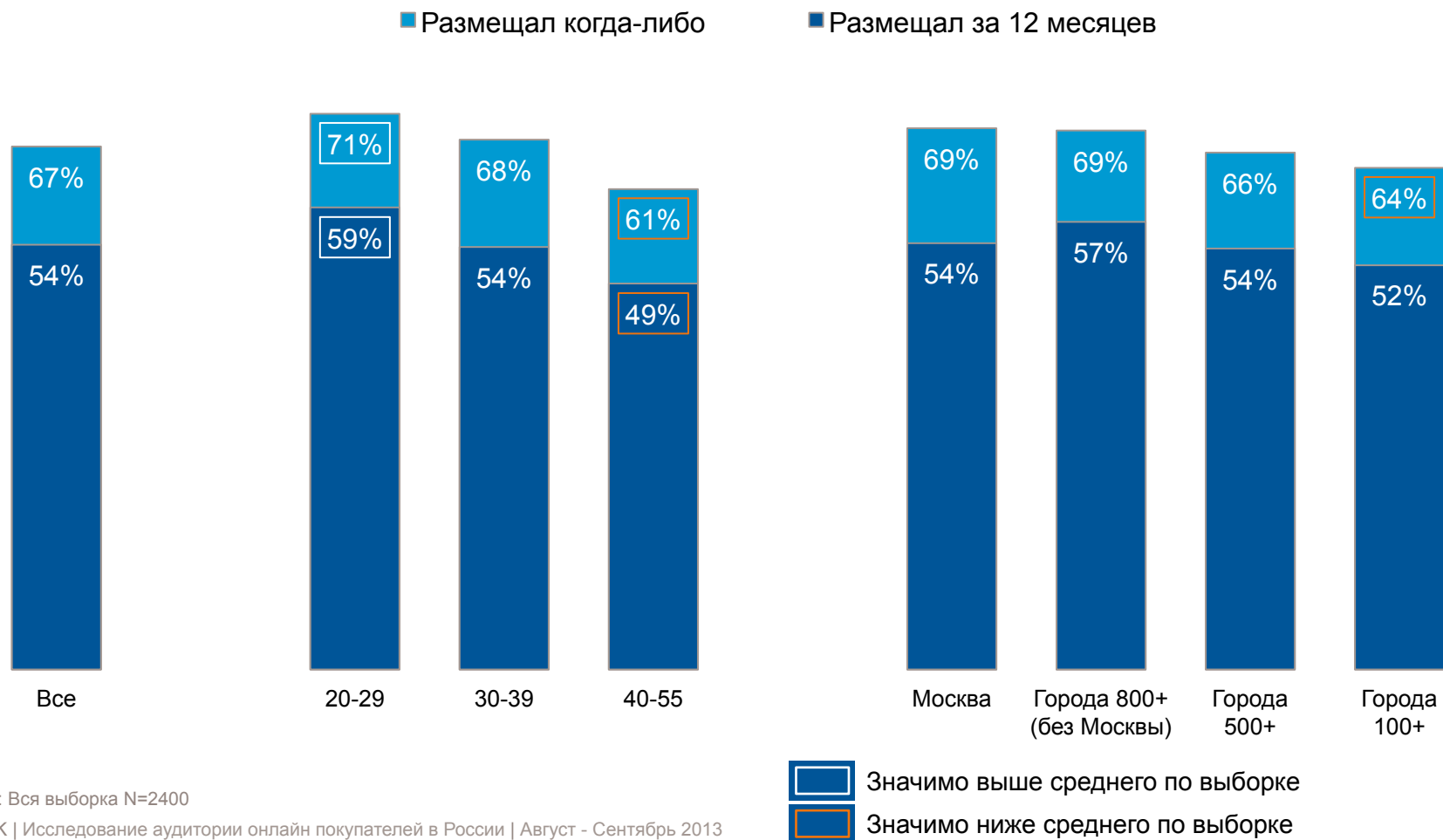
База: Вся выборка N=2400

Размещение объявлений на досках частных объявлений в интернете

H2. Размещали ли Вы объявление о продаже товара на сайтах частных объявлений в Интернете когда-либо?

H4. Размещали ли Вы объявление о продаже товара на сайтах частных объявлений в Интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев?

Доля разместивших частное объявление на специальных сайтах в интернете

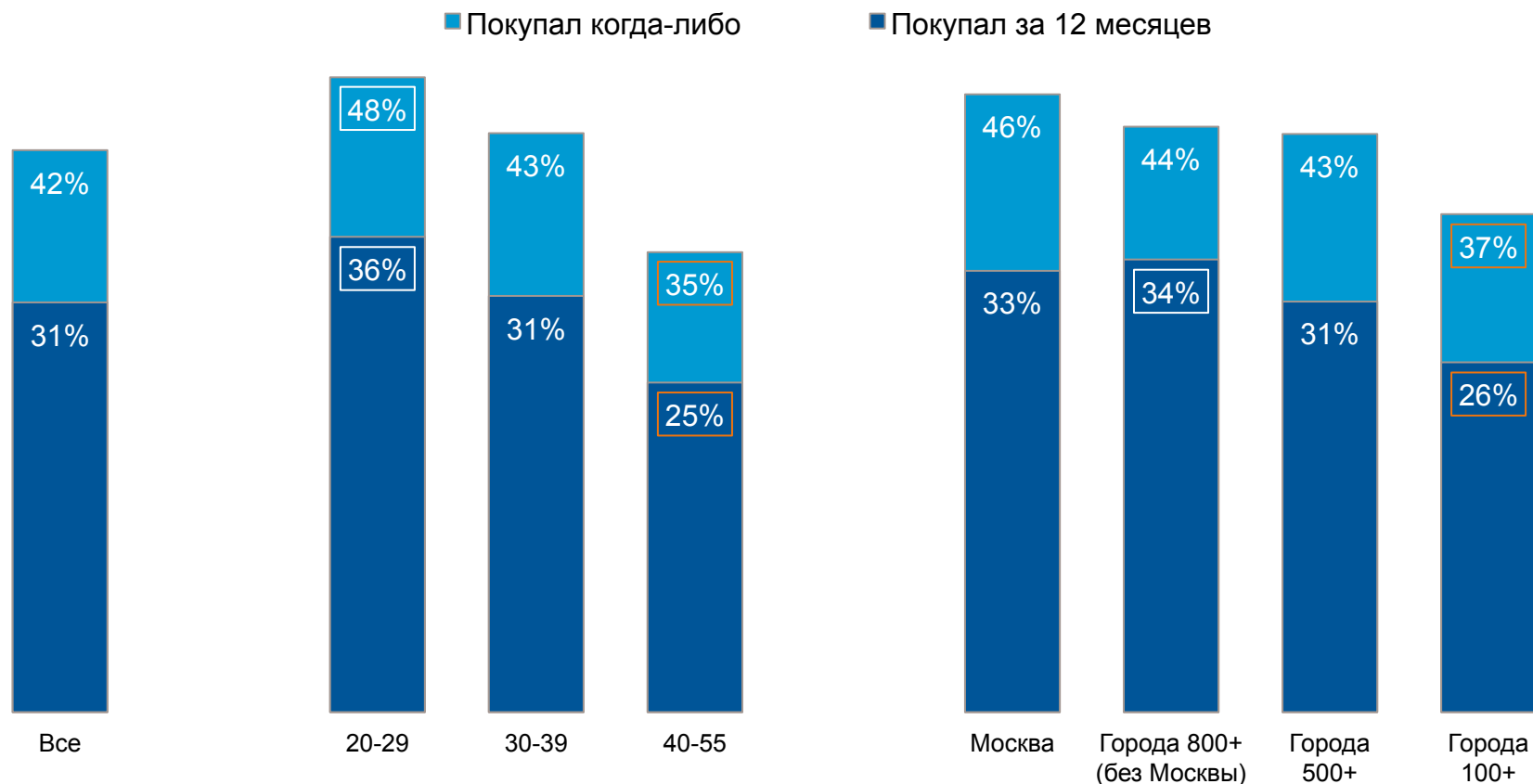


Покупка товаров на досках частных объявлений в интернете

H3. Покупали ли Вы товар на сайте частных объявлений в Интернете когда-либо? Речь идет только о покупке товара, а не услуги.

H5. Покупали ли Вы товар на сайте частных объявлений в Интернете хотя бы раз за последние 12 месяцев? Речь идет только о покупке товара, а не услуги.

Доля покупателей по частному объявлению на специальных сайтах в интернете.



Категории товаров на досках частных объявлений

H6. По каким категориям товаров Вы размещали объявления на сайтах частных объявлений за последние 12 месяцев?
H7. По каким категориям Вы покупали товар на сайтах частных объявлений за последние 12 месяцев?

По каким категориям товаров размещали объявления / делали покупки на досках частных объявлений?

