

Яндекс

Маркет



ИССЛЕДОВАНИЕ АУДИТОРИИ ОНЛАЙН-ПОКУПАТЕЛЕЙ В РОССИИ

отчет по результатам исследования

Сентябрь 2016

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

Сроки проведения онлайн-опроса:

Текущая волна 4 – с 7 по 19 сентября 2016 года

Волна 3 – с 18 сентября по 4 октября 2015 года

Волна 2 – с 3 по 16 сентября 2014 года

Волна 1 – с 3 по 16 сентября 2013 года

Целевая группа опроса:

- онлайн-покупатели в возрасте от 16 до 55 лет
- покупали онлайн хотя бы одну из 17 основных категорий товаров за последние 12 месяцев

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

Объем выборки: итоговая база данных включает 2801 полное интервью.

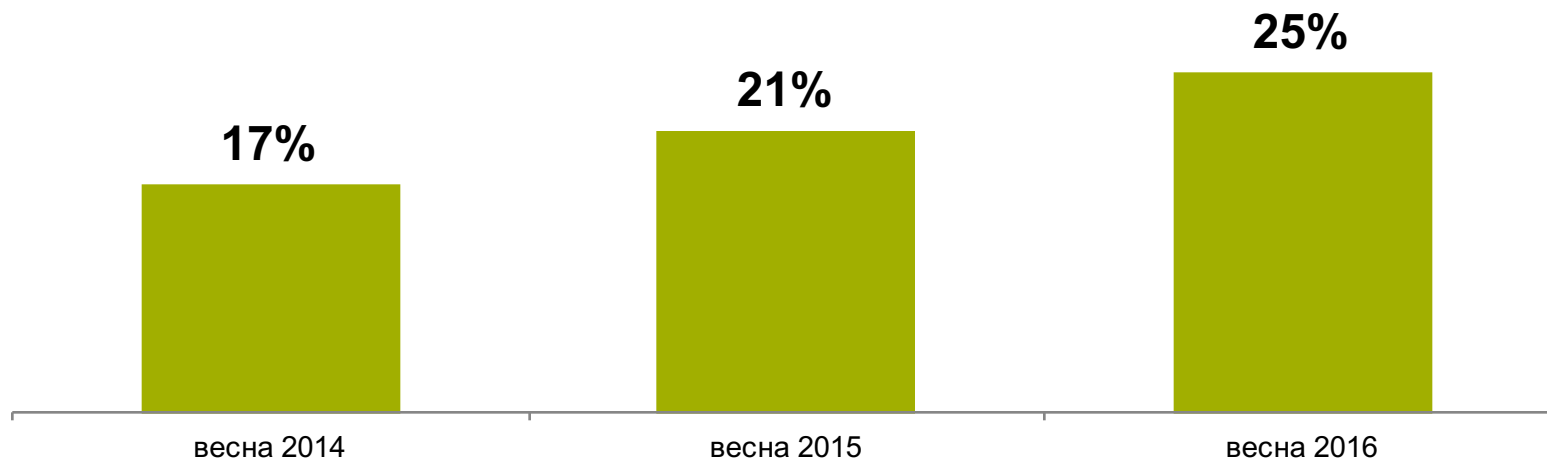
Взвешивание: данные были взвешены согласно статистике распределения онлайн-покупателей, предоставленной клиентом.

Реализованная выборка

| | 2015 | 2016 |
|--------------------|-------------|-------------|
| Москва | 459 | 471 |
| Московская область | 363 | 256 |
| ЦФО | | 297 |
| СЗФО | 279 | 324 |
| ЮФО+Кавказ | 275 | 295 |
| ПФО | 446 | 527 |
| УФО | 190 | 239 |
| СФО и ДВФО | 377 | 392 |
| ВСЕГО | 2389 | 2801 |

GfK F2F Omnibus: Совершали ли вы покупки в онлайн-магазинах / через интернет за последние 6 месяцев?

Аудитория онлайн-покупателей в России (среди всего населения России в возрасте от 16 до 55 лет)



На каких сайтах Вы делали покупки за последние 12 месяцев?

Яндекс

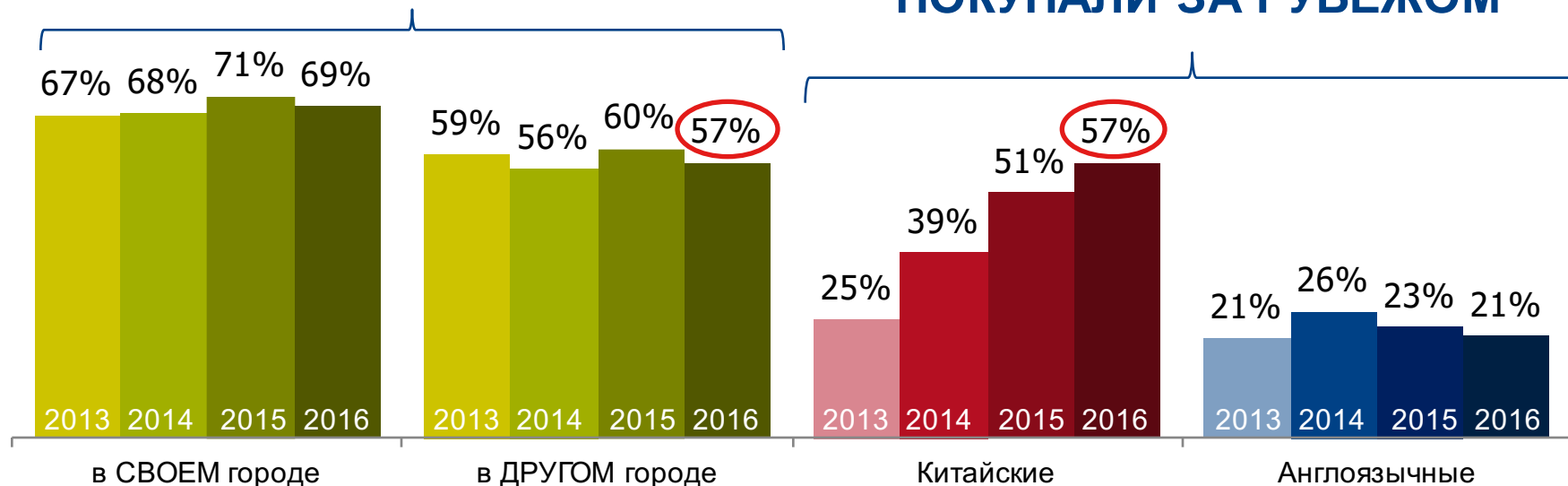
Маркет



А3. В каких интернет-магазинах Вы покупали следующие категории товаров?

ПОКУПАЛИ В РОССИИ

ПОКУПАЛИ ЗА РУБЕЖОМ



ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЫ

База: Вся выборка, N=2800 / 2400 / 2400 / 2800 (2013 / 2014 / 2015 / 2016)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

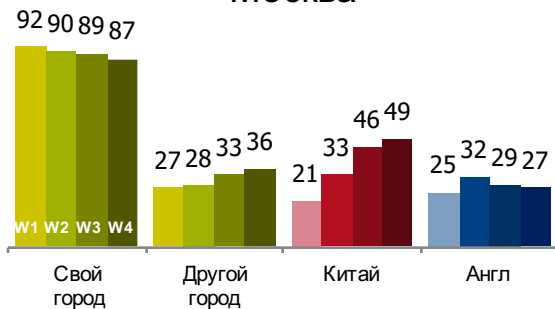
Значимые отличия от 2015

С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ГЕОГРАФИИ ПОКУПКИ МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ ПОХОЖА НА ГОРОДА 800+ ТЫС.

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

В каких интернет-магазинах покупали товары в разрезе на тип населенного пункта (%)

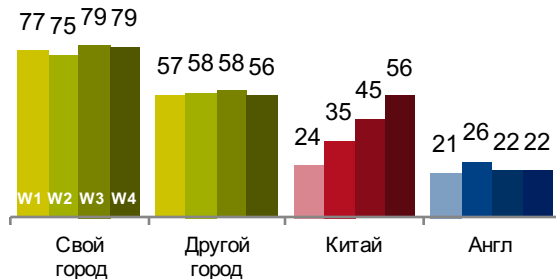
Москва



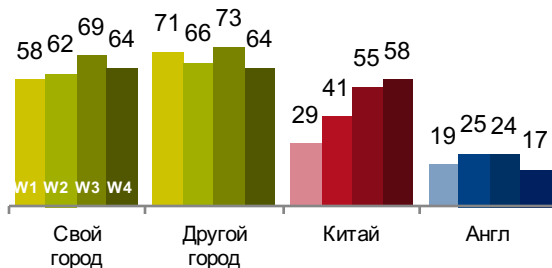
Московская область



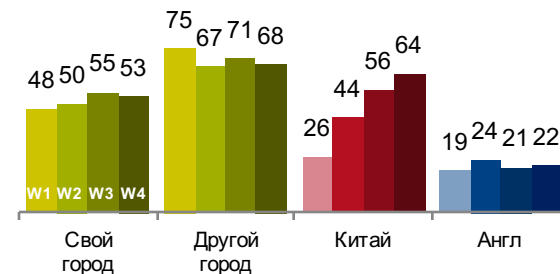
Города 800+



Города 500+



Города 100+



База: Вся выборка, N=2800

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

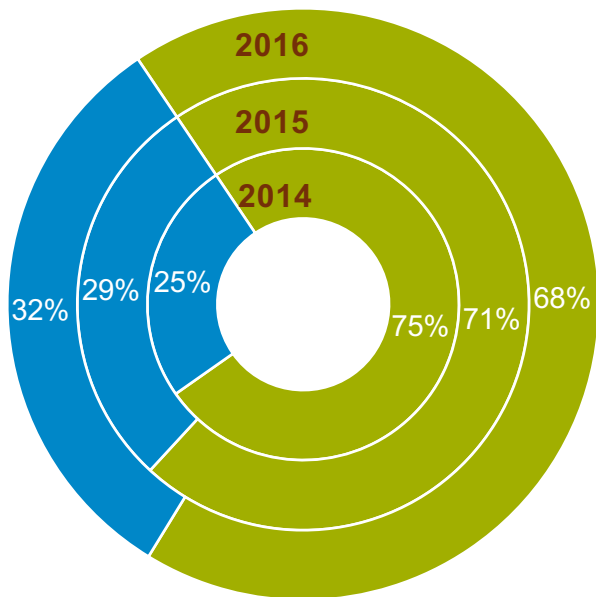


Значимые изменения по сравнению с 2015 г. 5

Где сделали последнюю по времени покупку и какую категорию товара купили?

X0. Какая из двух покупок, про которые Вы отвечали раньше, была сделана позже, то есть была последней по времени?

■ Российские онлайн-магазины
 ■ Зарубежные онлайн-магазины



Доли категорий в общем количестве сделанных заказов в интернет-магазинах (за последние 12 мес.)

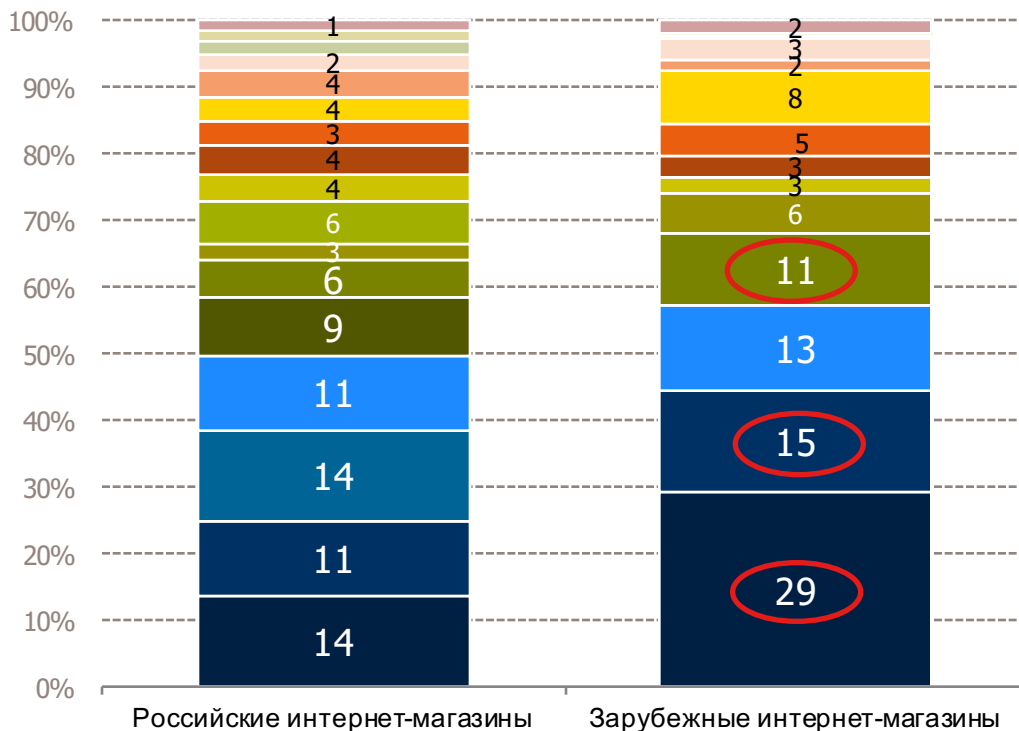
Яндекс

Маркет



A4. Вспомните, сколько примерно ЗАКАЗОВ в каждой категории товаров Вы сделали в российских и зарубежных интернет-магазинах за последние 12 месяцев?

- Handmade товары
- Мебель
- Крупная бытовая техника
- Товары для спорта
- Товары для строительства и ремонта
- Электроника (видео, аудио, фото)
- Компьютеры, ноутбуки, комплектующие
- Автозапчасти
- Мелкая бытовая техника
- Зоотовары
- Телефоны, смартфоны, планшеты
- Товары для дома и сада
- Товары для здоровья
- Косметика, парфюмерия
- Продукты питания, напитки, алкоголь
- Товары для детей
- Одежда, обувь



База: покупали в российском / зарубежном интернет-магазине за 12 мес.

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

 Доля категории значительно больше, чем в российском / зарубежном интернет-магазине

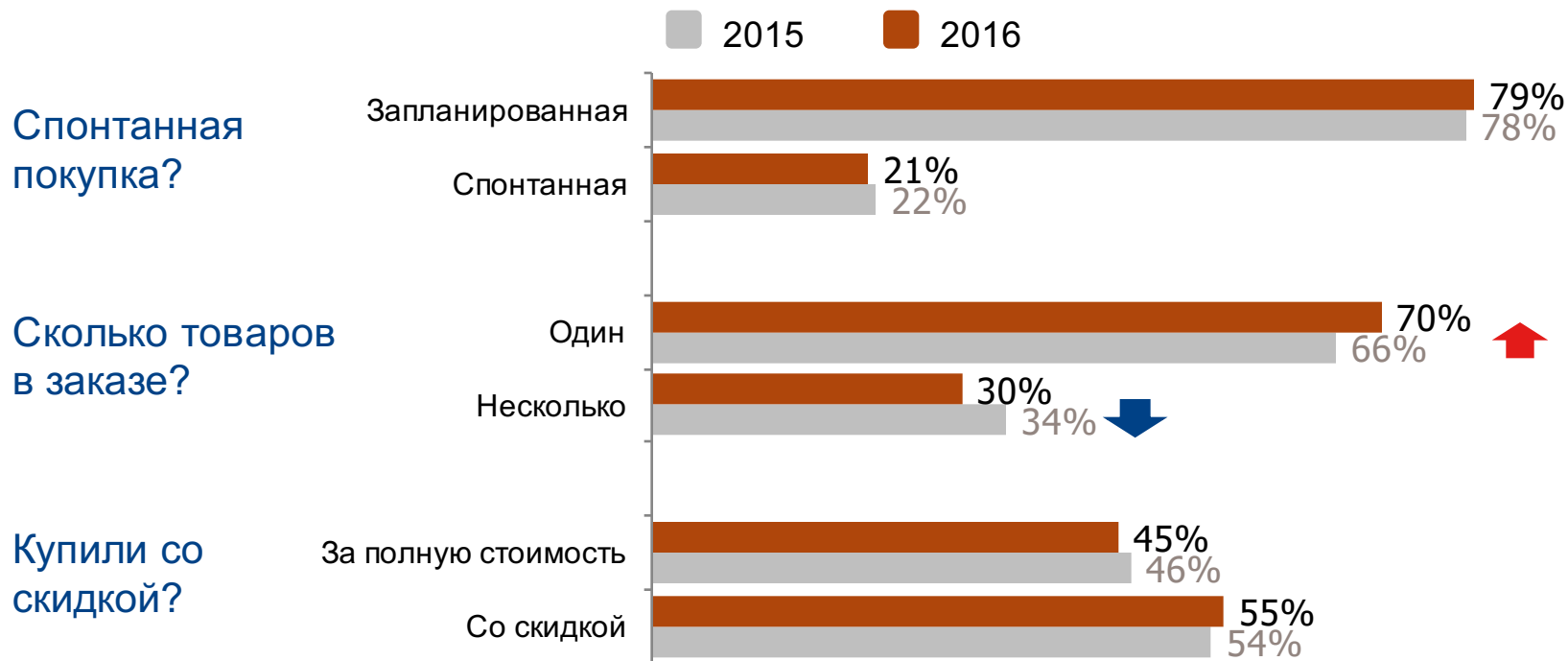
ПО СРАВНЕНИЮ С 2015 ГОДОМ УМЕНЬШИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО ТОВАРОВ В ОДНОМ ЗАКАЗЕ

Яндекс

Маркет

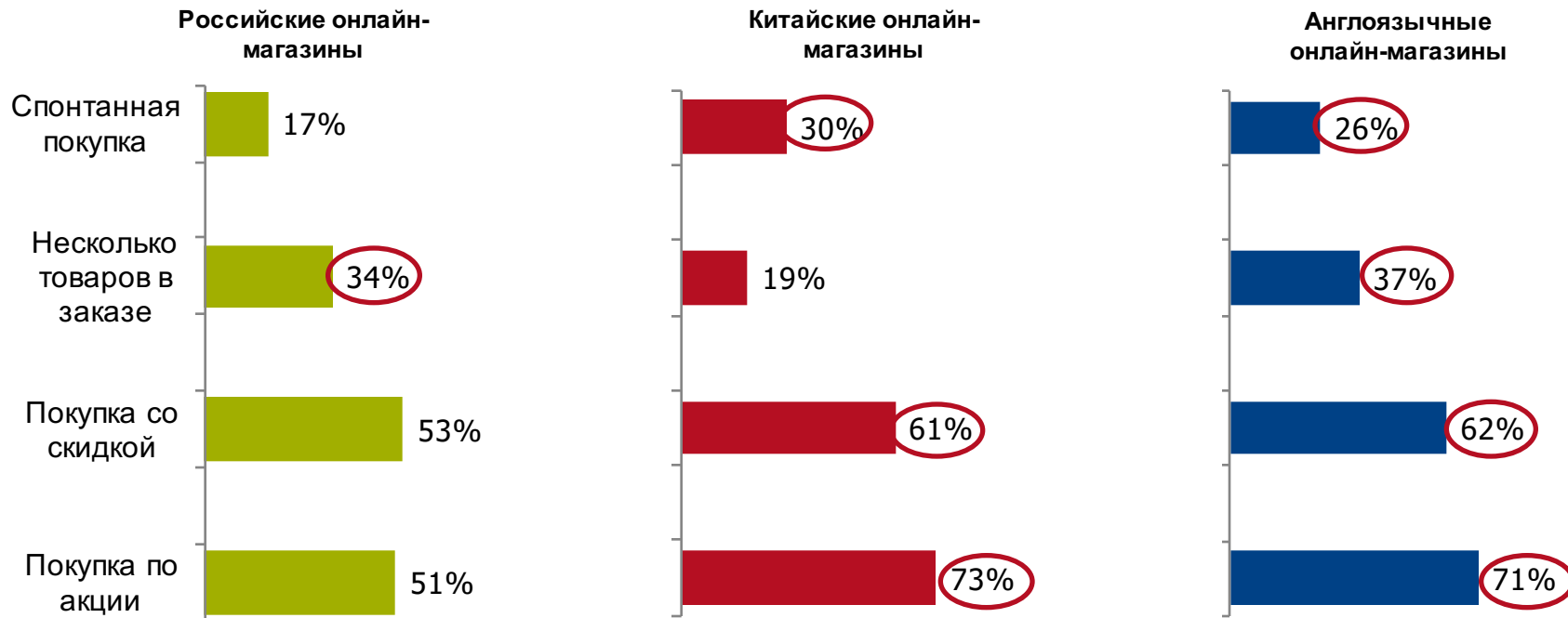


Характеристики последней по времени покупки




В ЗАРУБЕЖНЫХ МАГАЗИНАХ ПОКУПКИ ЧАСТО СОВЕРШАЮТ СПОНТАННО, КОГДА НА ТОВАР ЕСТЬ АКЦИЯ ИЛИ СКИДКА

Характеристики последней по времени покупки



База: совершали покупку за последние 12 мес. (N=1932 / 1603 / 591)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

 Значимо выше по сравнению со средним

Какие сайты посещали в ходе поиска товара при последней онлайн-покупке в российском интернет-магазине? (%)

Яндекс

Маркет



R13. Отметьте, какие типы сайтов Вы посетили хотя бы раз в интернете в ходе поиска / выбора / покупки товара?



База: совершили покупку в российском интернет-магазине за последние 12 месяцев (N=2228 / 2525; W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Значимые различия между волнами

Какие сайты посещали в ходе поиска товара при последней онлайн-покупке в зарубежном интернет-магазине? (%)

Яндекс

Маркет



N12. Отметьте, какие типы сайтов Вы посетили хотя бы раз в интернете в ходе поиска / выбора / покупки товара?



База: совершили покупку в зарубежном онлайн-магазине за последние 12 месяцев (N=1400 / 1783; W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Значимые различия между волнами

Заходили ли на сайт производителя и какую информацию там искали?

Яндекс

Маркет



R15 / N14. Какую информацию Вы искали / смотрели на сайте производителя / марки в процессе выбора товара?



Доля покупателей, совершивших спонтанные покупки в интернете (%)

Яндекс

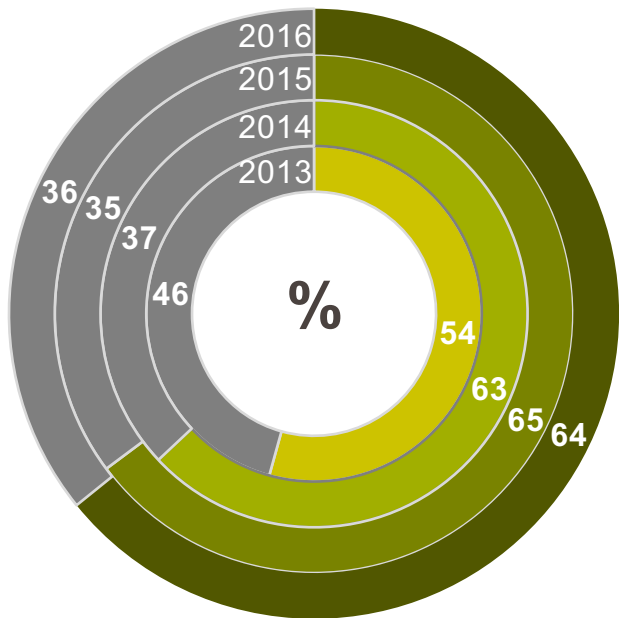
Маркет



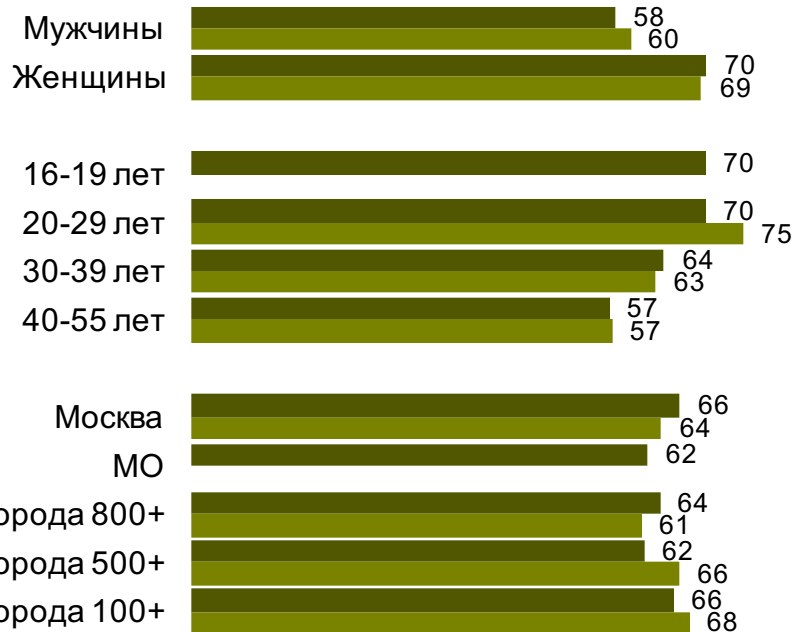
А6. Совершали ли Вы незапланированные / спонтанные покупки в интернет-магазинах хотя бы раз за последние 12 мес.?

W1 2 3 4 Совершали спонтанные покупки (2013/14/15/16)

НЕ совершали спонтанные покупки



2015 2016



База: Вся выборка (N=2400 /2400 / 2400 / 2800; W1 / W2 / W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Значимо выше по сравнению с 2015 г.

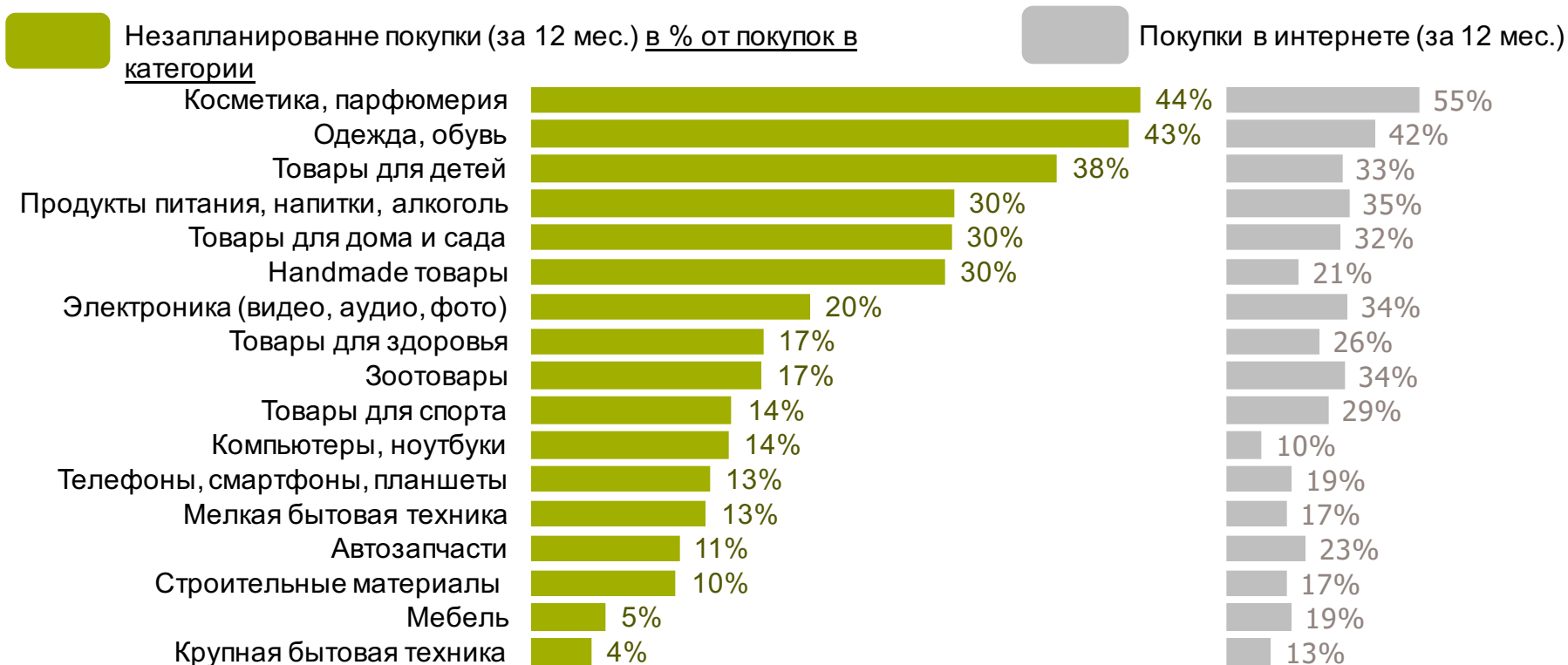
Какие категории товаров покупали спонтанно?

Яндекс

Маркет



A7. Если говорить о незапланированных покупках в интернет магазинах, то какие категории товаров Вам приходилось покупать спонтанно хотя бы раз за последние 12 месяцев в Интернете?



База: Вся выборка, N=2800

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Что побудило совершить спонтанную покупку?

Яндекс

Маркет



А8. Было ли что-то из перечисленного поводом для совершения незапланированной / спонтанной покупки в интернет-магазинах?



База: Совершали спонтанные покупки (N=1798)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Значимые различия между волнами

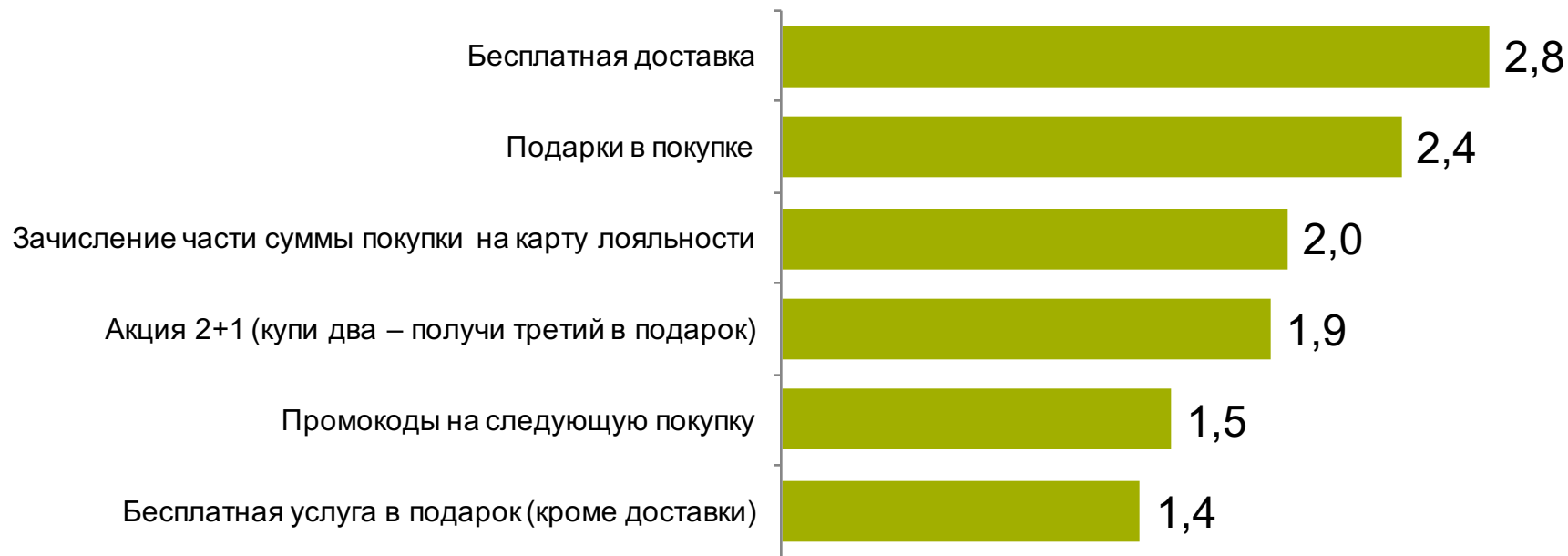
Наиболее привлекательные акции в интернет-магазинах (средний ранг на шкале от 1 «наименее важно» до 4 «наиболее важно»)

Яндекс

Маркет



A11/12/13. Отметьте одну акцию, которую Вы считаете наиболее привлекательной / следующей по привлекательности при совершении онлайн-покупки?



Почему пользуются российскими интернет-магазинами?

Яндекс

Маркет



В6. Распределите причины, по которым Вы пользуетесь российскими интернет-магазинами, по степени важности лично для Вас?



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / 2213 / 2228 / 2525 ; W1 / W2 / W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Почему купили товар за рубежом, а не в России? (%)

Яндекс

Маркет



N19. Укажите основные причины, почему Вы решили купить товар в зарубежном, а не в российском интернет магазине?



База: совершили покупку в зарубежном интернет-магазине за 12 мес. (N=1783)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

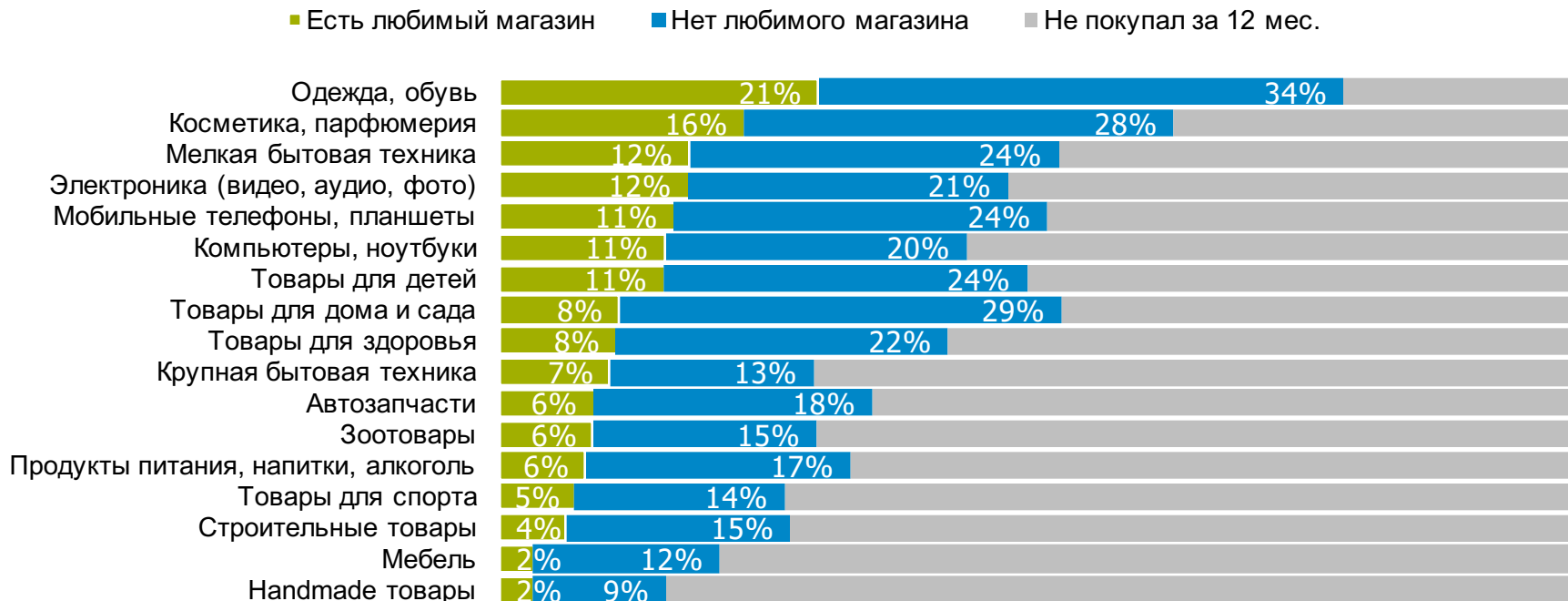
Наличие любимого магазина в разных категориях товаров

Яндекс

Маркет



B5. Отметьте для каждой категории товаров, есть ли у Вас ЛЮБИМЫЙ интернет-магазин в этой категории товаров



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, N=2525

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

ПРОФИЛЬ ПОКУПОК НА ЗАРУБЕЖНЫХ САЙТАХ СИЛЬНО ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ РОССИЙСКИХ ПОКУПОК

Яндекс

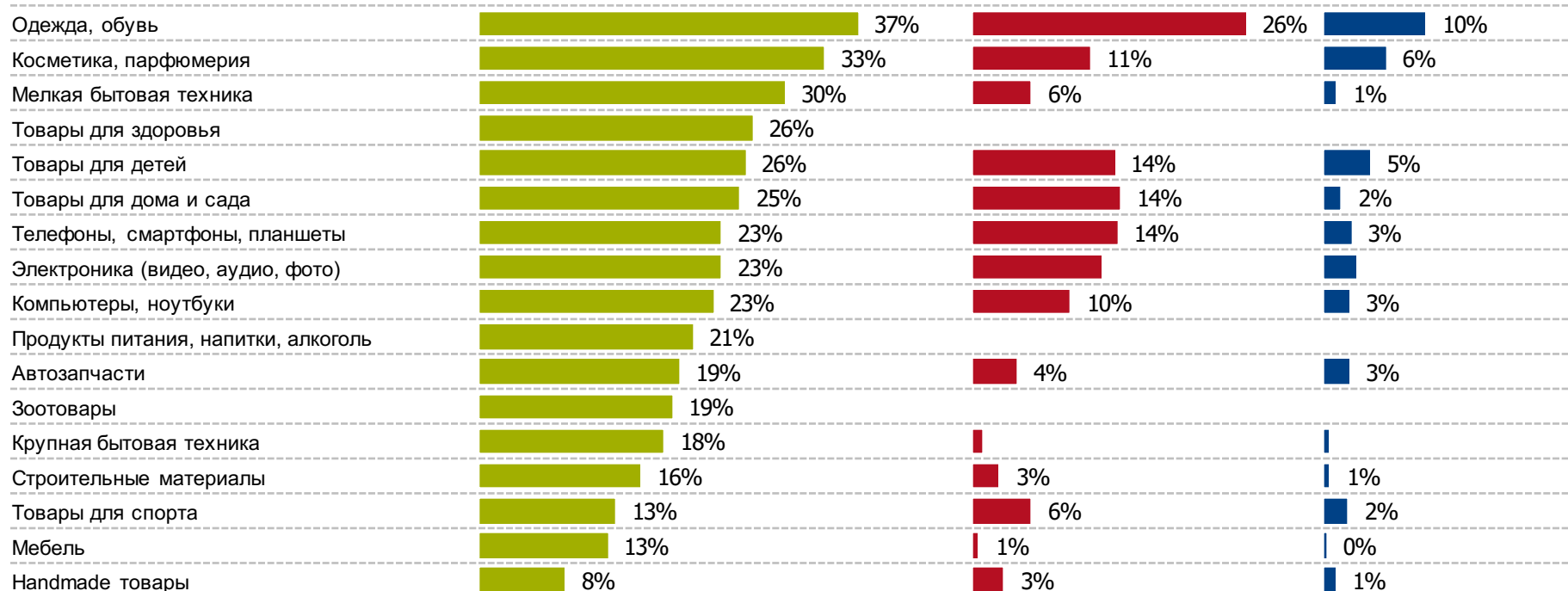
Маркет



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

Какие категории товаров покупали в российских и зарубежных интернет-магазинах?

Российские онлайн-магазины Китайские онлайн-магазины Англоязычные онлайн-магазины



База: Вся выборка, N=2800

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

ПОДРОСТКИ 16-19 ЛЕТ ЧАЩЕ ОБРАЩАЮТСЯ В МАГАЗИН ПО ТЕЛЕФОНУ, ЧЕМ ДРУГИЕ ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ

Яндекс

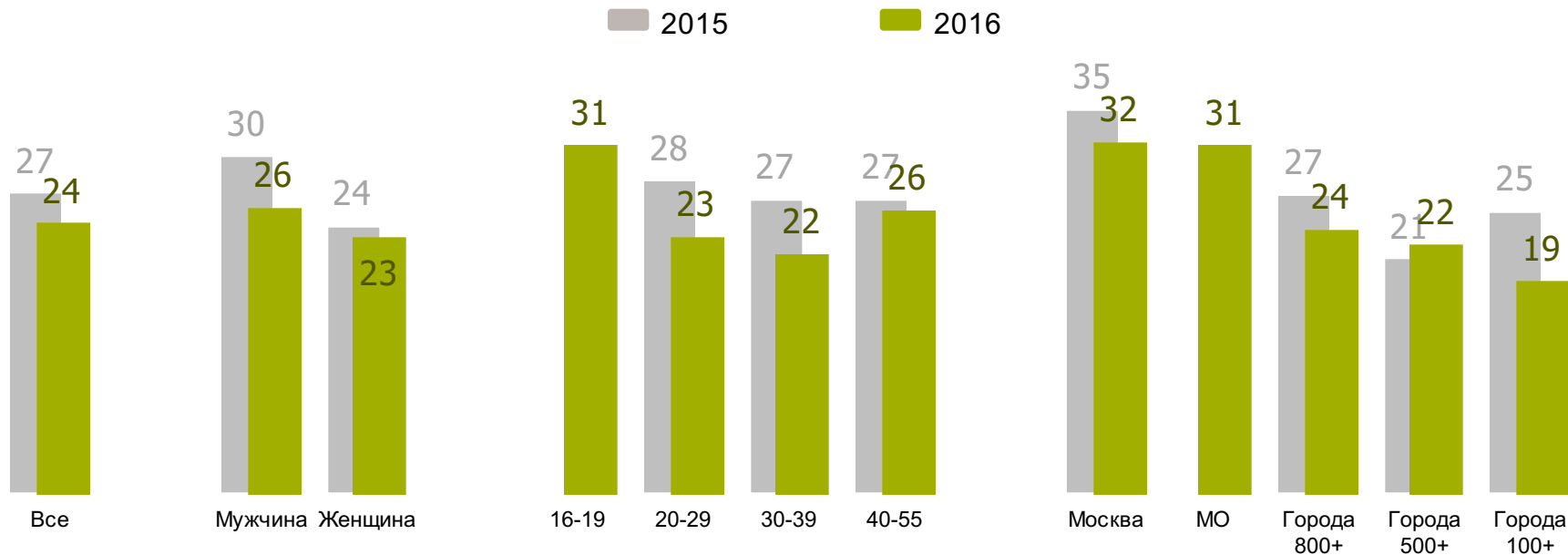
Маркет



R21. Обращались ли Вы сами по телефону в интернет-магазин при покупке <ТОВАР ИЗ R2> (это могли быть звонки до покупки, в процессе ее оформления или после покупки)?



Доля обратившихся в магазин по телефону при последней покупке в российском интернет-магазине (%)



База: совершили покупку в российском онлайн-магазине за 12 мес. (N=2525 / 2228; W4 / W3)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

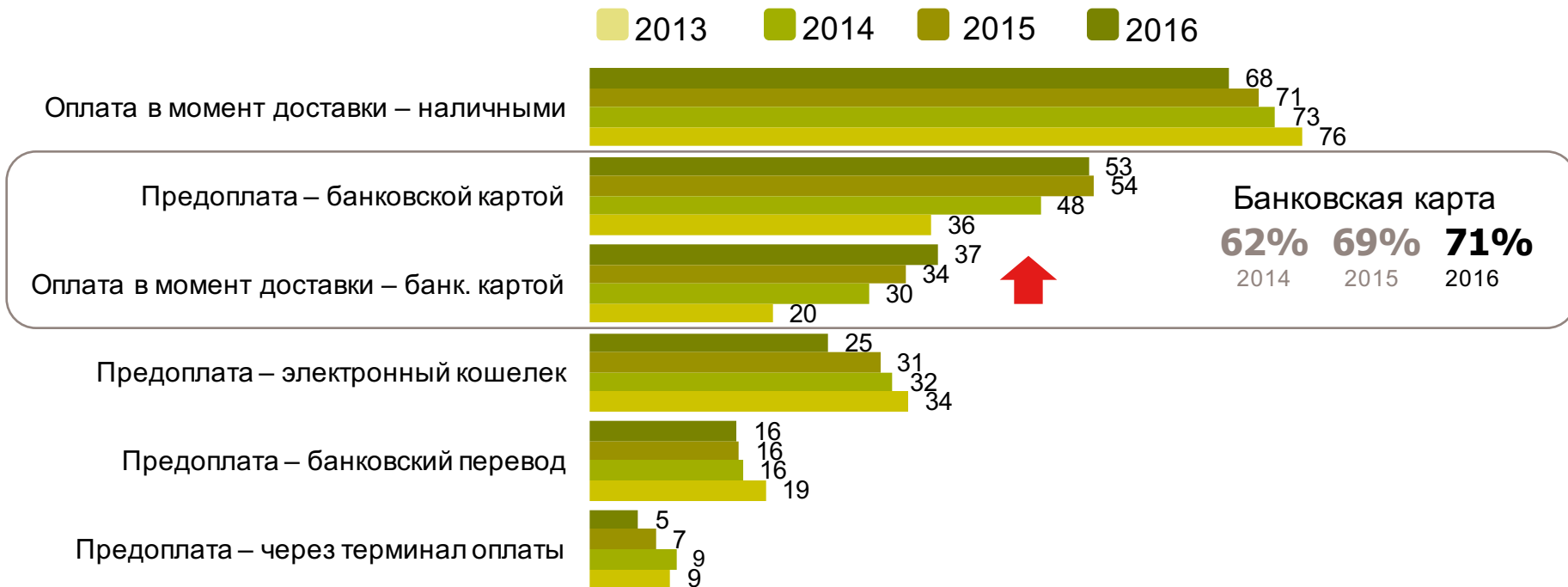
Какими способами оплаты Вы пользовались когда-либо? (%)

Яндекс

Маркет



B19. Отметьте способы оплаты, которыми лично Вы пользовались когда-либо при покупке ТОВАРОВ в российских интернет-магазинах?



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / 2213 / 2228 / 2525 ; W1 / W2 / W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Значимые различия между волнами

ОПЛАТА НАЛИЧНЫМИ В МОМЕНТ ДОСТАВКИ – НАИБОЛЕЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ ПРИ ПОКУПКЕ В РОССИЙСКИХ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ

Яндекс

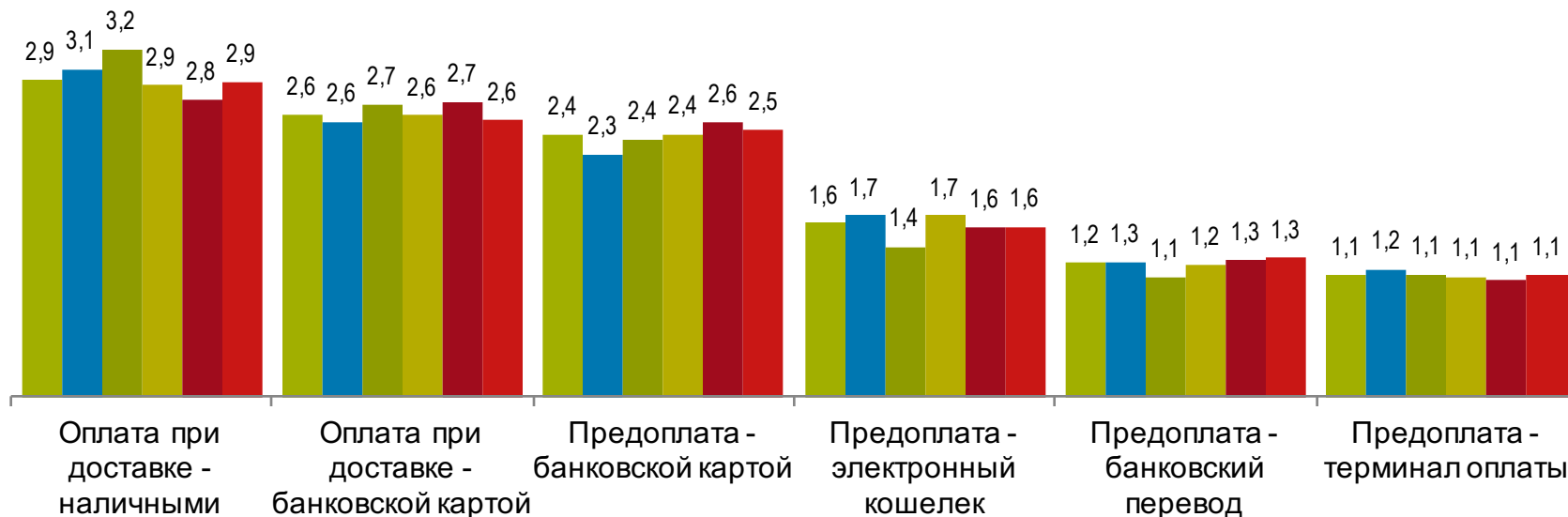
Маркет



B21/21/22. Отметьте один способ оплаты, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично при покупке товаров в российских интернет-магазинах?

Наиболее привлекательные способы оплаты при покупке в российских онлайн-магазинах (средний ранг на шкале от 1 «наименее важно» до 4 «наиболее важно»)

■ ВСЕ ■ Москва ■ МО ■ Города 800+ ■ Города 500+ ■ Города 100+



База: сделали покупку в российском онлайн-магазине за 12 мес. (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

В МОСКВЕ И МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ – МАКСИМАЛЬНАЯ ДОЛЯ ПОКУПОК С ОПЛАТОЙ В МОМЕНТ ДОСТАВКИ

Яндекс

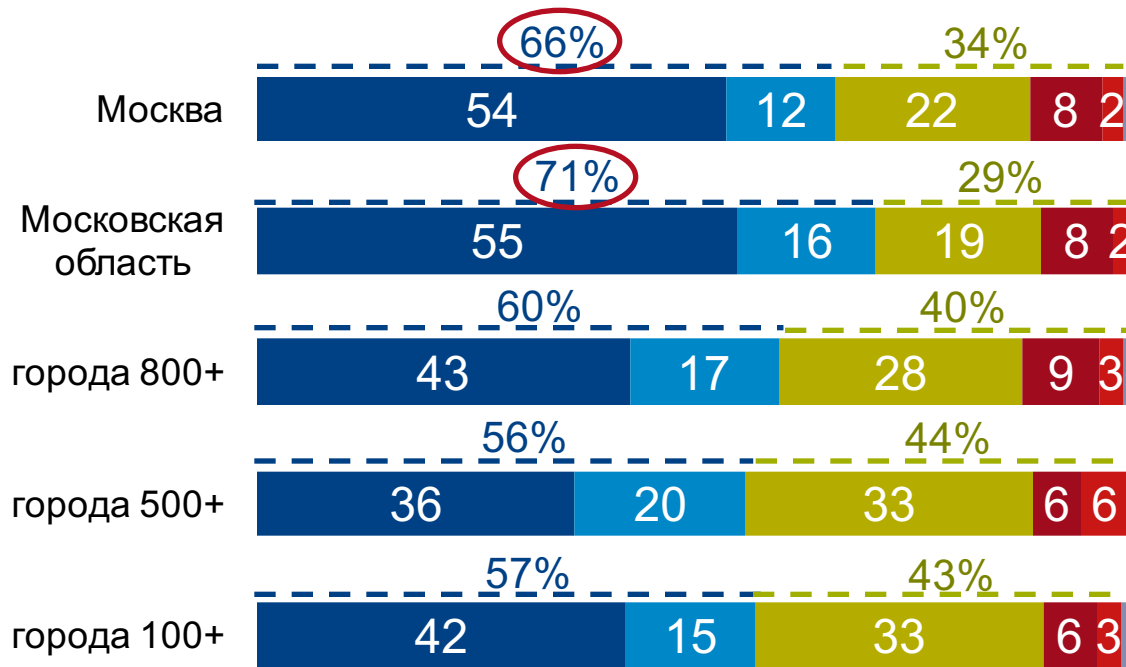
Маркет



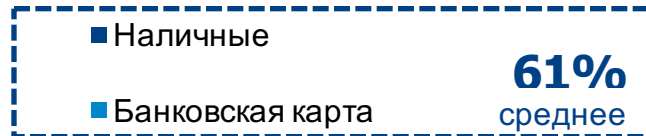
R23. Какими способом Вы оплатили покупку товара в российском Интернет-магазине?



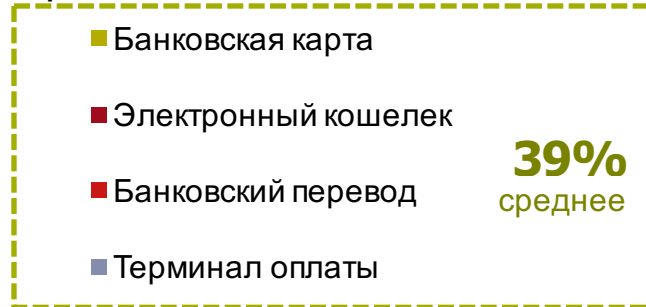
Как оплачивали товар при последней онлайн-покупке? (%)



Оплата в момент доставки



Предоплата



База: совершили покупку в российском онлайн-магазине (Москва, МО, города 800+, города, 500+, города 100+, N=432 / 236 / 741 / 386 / 731)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Значимые отличия от среднего

Какими способами доставки пользовались при покупках в российских онлайн-магазинах?

Яндекс

Маркет



В8. Какими из перечисленных способов доставки Вы пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?
В9. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично?



База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / 2213 / 2228 / 2525 ; W1 / W2 / W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

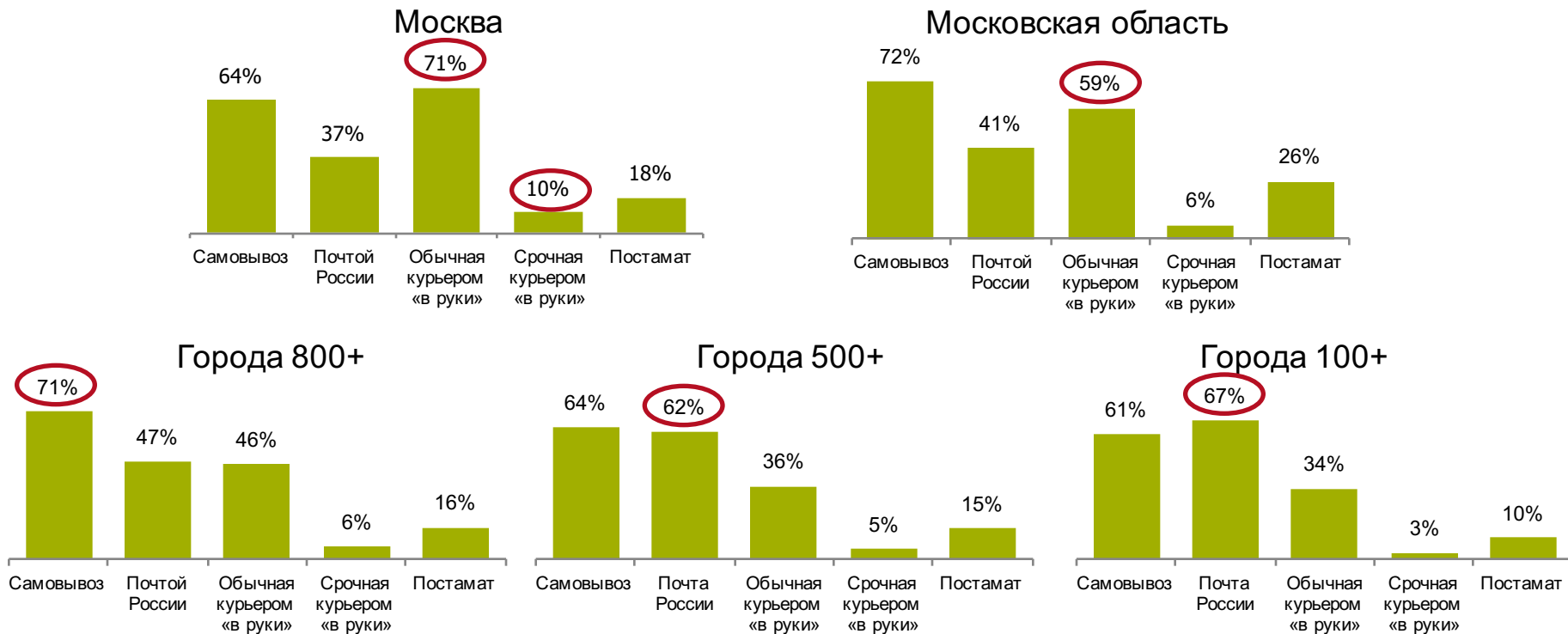
Какими способами доставки пользовались при покупках в российских онлайн-магазинах?

Яндекс

Маркет



В8. Какими из перечисленных способов доставки Вы пользовались хотя бы раз за последние 12 месяцев при покупке товаров в российских интернет-магазинах?



База: Покупали в российских интернет-магазинах (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Значимо выше среднего по всей выборке

Наиболее удобный способ доставки из российских онлайн-магазинов

Яндекс

Маркет

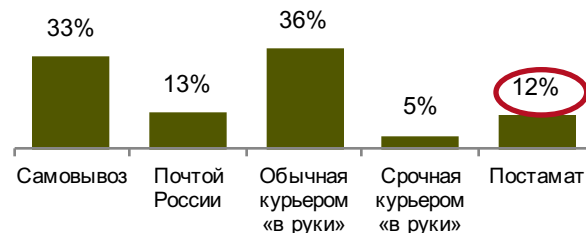


В9. Выберите один способ доставки товара из интернет-магазина, который Вы считаете наиболее удобным для Вас лично?

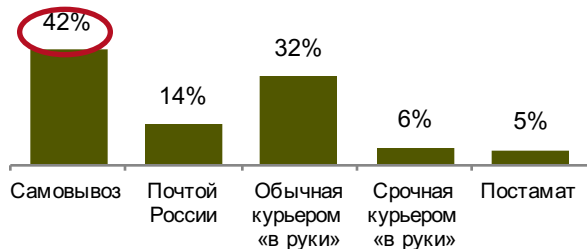
Москва



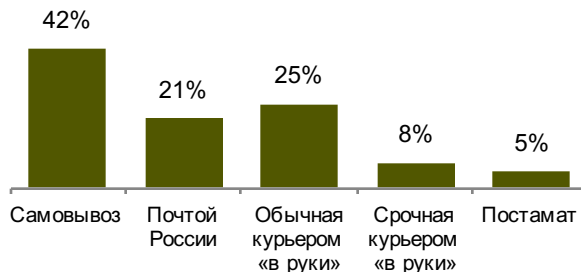
Московская область



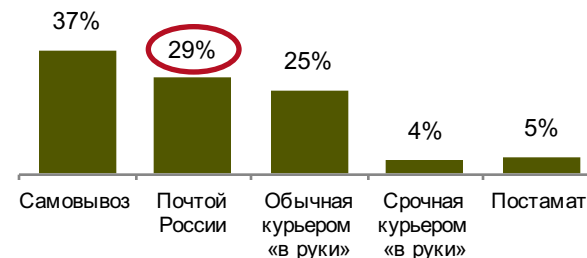
Города 800+



Города 500+



Города 100+



База: Покупали в российских интернет-магазинах (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Значимо выше среднего по всей выборке

В10. В каком случае Вы обычно выбираете самовывоз или постамат в качестве способа доставки?

Почему выбирают самовывоз в качестве способа доставки?

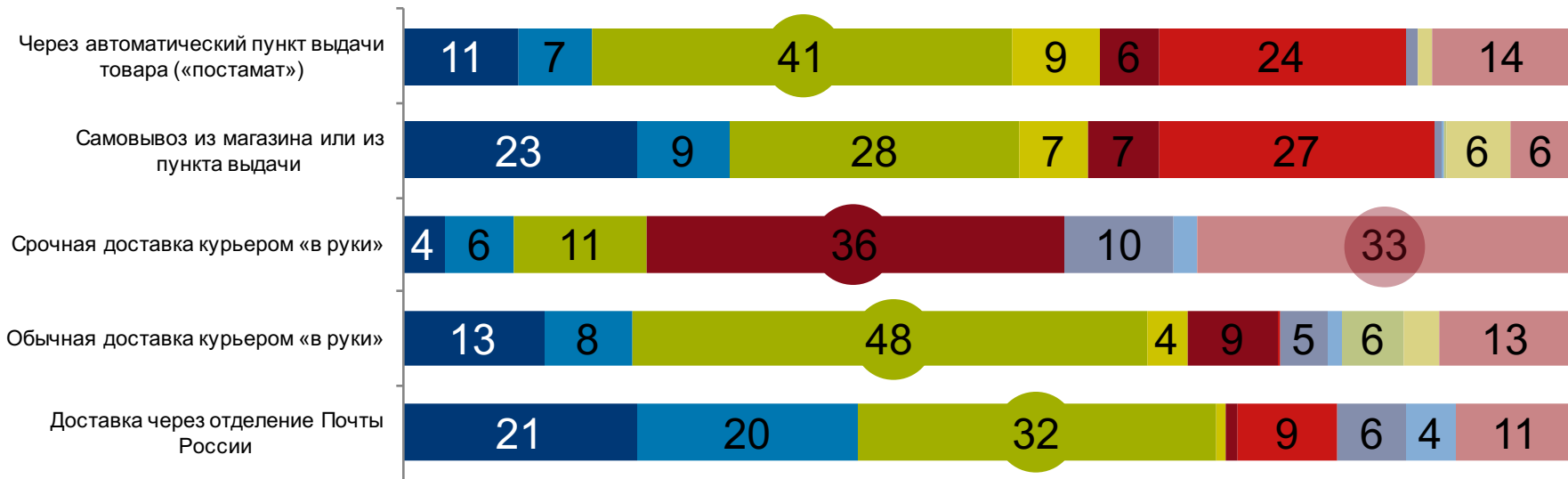


R26. Почему Вы решили воспользоваться этим способом доставки?



Мотивы выбора способа доставки (%)

- Дешевле
- Не было выбора
- Удобно
- Можно забрать в удобное время
- Скорость, оперативность
- Месторасположение
- Надежно, качественно
- Привычка
- Габариты, вес товара
- Можно проверить товар
- Другое



База: совершили покупку в российском интернет-магазине (n=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Максимальные значения

ЖЕНЩИНЫ БОЛЕЕ СКЛОННЫ ОТКАЗАТЬСЯ ОТ ПОКУПКИ В ОНЛАЙН-МАГАЗИНЕ, ЕСЛИ ТАМ НЕТ УДОБНОГО СПОСОБА ДОСТАВКИ

Яндекс

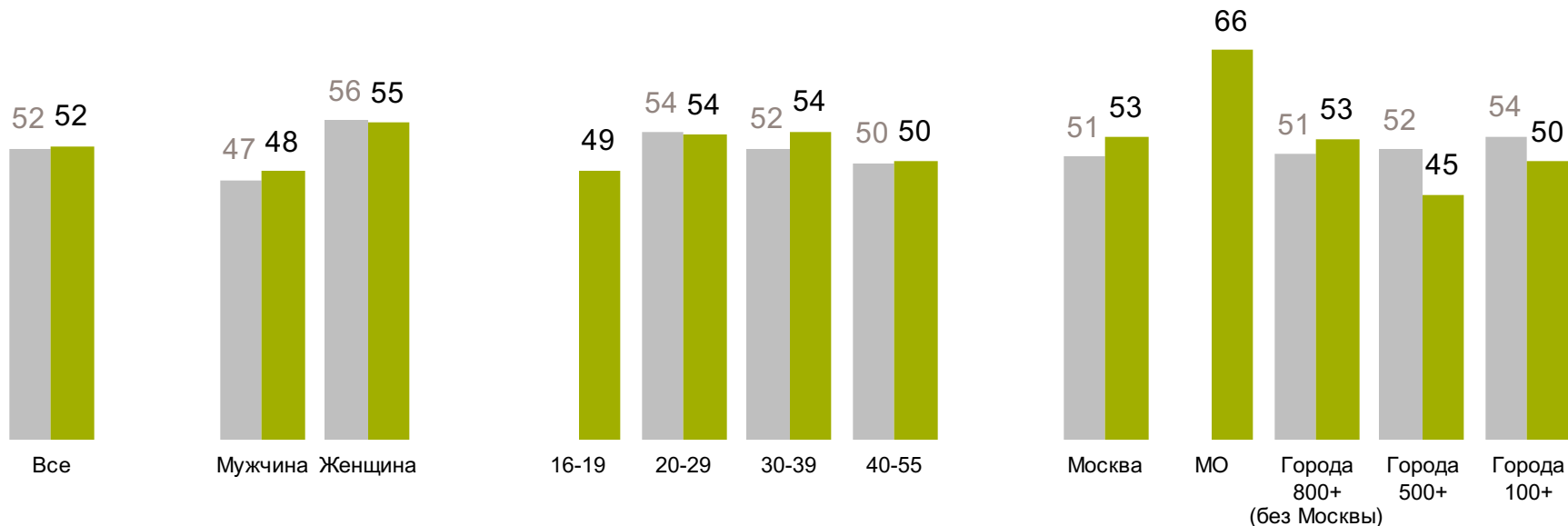
Маркет



В11. Приходилось ли Вам когда-либо отказываться от покупки товара в интернет-магазине из-за отсутствия удобного Вам способа доставки?

Доля отказавшихся хотя бы раз от покупки в онлайн-магазине, из-за отсутствия подходящего способа доставки товара (%)

■ 2015 ■ 2016

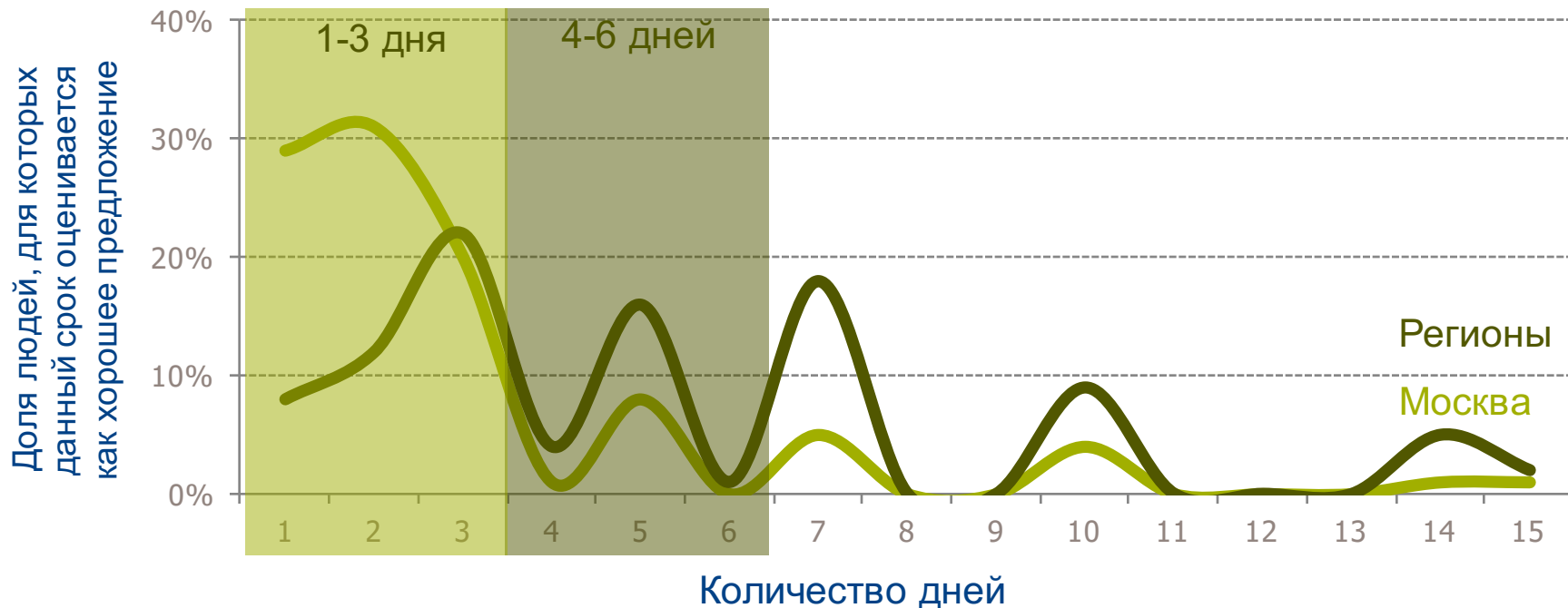


База: Все, кто совершал покупки в российских интернет-магазинах, (N=2284 / 2213 / 2228 / 2525 ; W1 / W2 / W3 / W4)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

В12. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это ХОРОШИМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ?

Восприятие сроков доставки из российского интернет-магазина (при покупке из Москвы и из другого города России)



База: покупали в российских онлайн-магазинах за последние 12 мес. (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

F4. В какие сроки должен быть доставлен товар из зарубежного интернет-магазина, чтобы Вы сочли это ХОРОШИМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ?

Восприятие сроков доставки из зарубежного интернет-магазина



База: совершали покупку в зарубежных онлайн-магазинах за 12 мес. (N=1783)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

НОРМАЛЬНО ВОСПРИНИМАЕМЫЙ СРОК ДОСТАВКИ ТОВАРА В СРЕДНЕМ ПО РОССИИ – ДО 6-7 ДНЕЙ

Яндекс

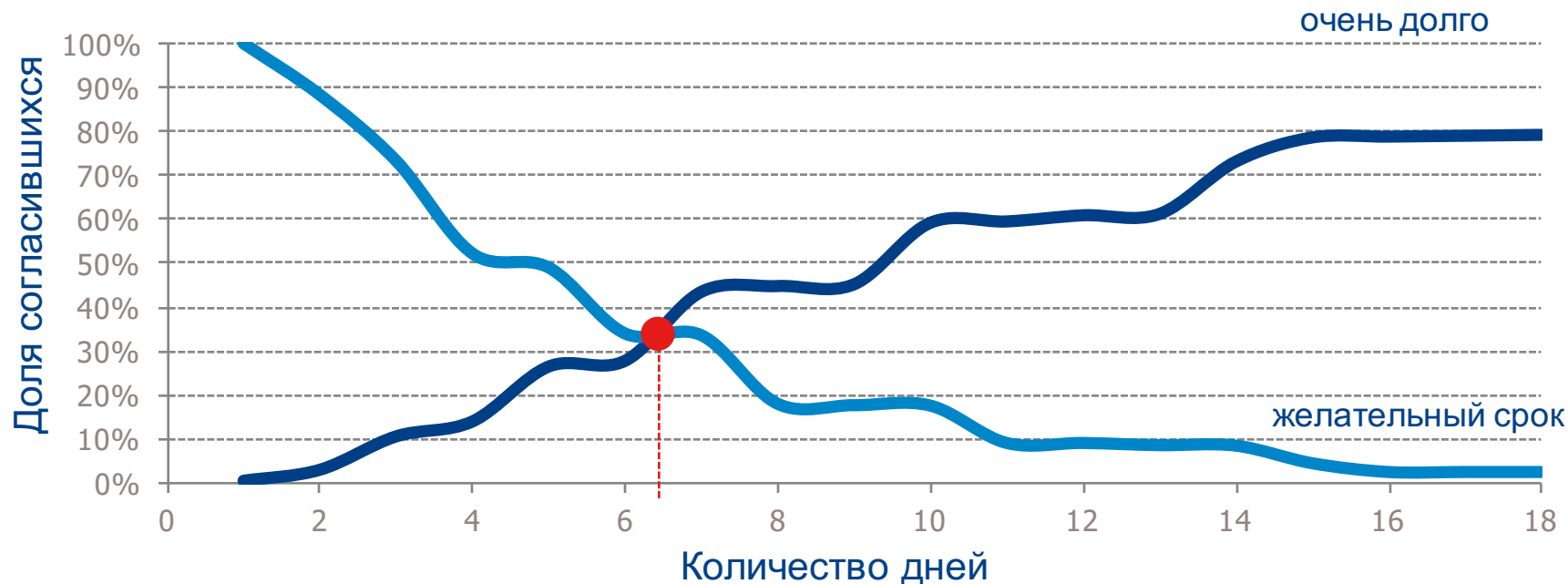
Маркет



В12. В какие сроки должен быть доставлен товар из российского интернет-магазина, чтобы Вы сочли это ХОРОШИМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ?

В13. Какие сроки доставки товара из российского интернет-магазина Вы сочли бы ДОЛГИМИ, но при этом Вы ВСЕ ЕЩЕ ГОТОВЫ БЫЛИ БЫ ЗАКАЗАТЬ там товар?

Восприятие сроков доставки из российского интернет-магазина (в среднем по России)



База: покупали в российских онлайн-магазинах за последние 12 мес. (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

НОРМАЛЬНО ВОСПРИНИМАЕМЫЙ СРОК ДОСТАВКИ ИЗ ЗАРУБЕЖНОГО МАГАЗИНА – ДО 3 НЕДЕЛЬ

Яндекс

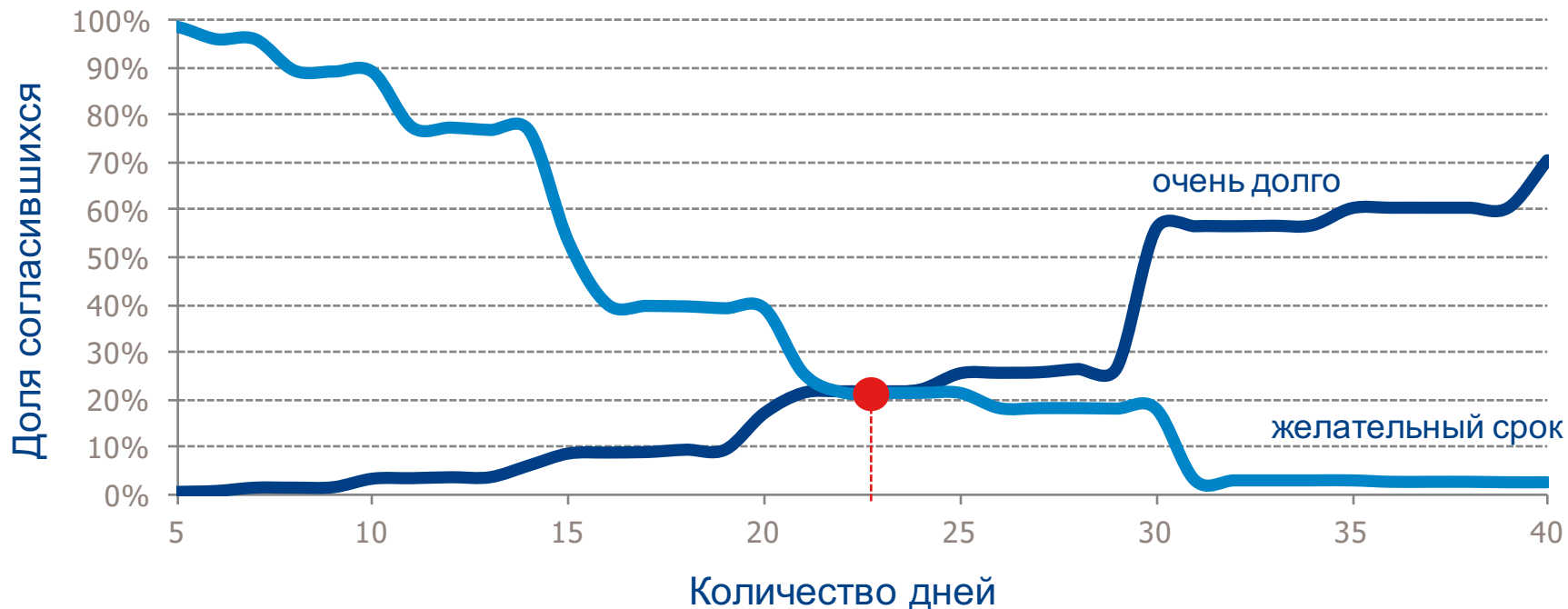
Маркет



F4. В какие сроки должен быть доставлен товар из зарубежного интернет-магазина, чтобы Вы сочли это ХОРОШИМ ПРЕДЛОЖЕНИЕМ?

F5. Какие сроки доставки товара из зарубежного интернет-магазина Вы сочли бы ДОЛГИМИ, но при этом Вы ВСЕ ЕЩЕ ГОТОВЫ БЫЛИ БЫ ЗАКАЗАТЬ ТАМ ТОВАР?

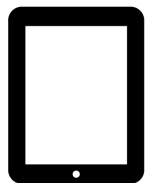
Восприятие сроков доставки из зарубежного интернет-магазина



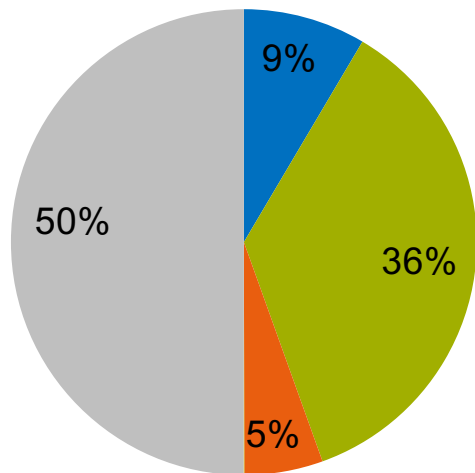
База: покупали в зарубежных онлайн-магазинах за последние 12 мес. (N=1783)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Распределение онлайн-покупателей по мобильным платформам на смартфонах и планшетах



ПЛАНШЕТ

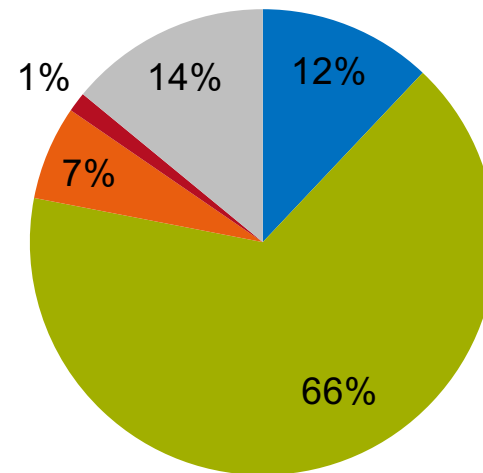


ДРУГАЯ ОС

НЕ
ПОЛЬЗУЮТСЯ



СМАРТФОН



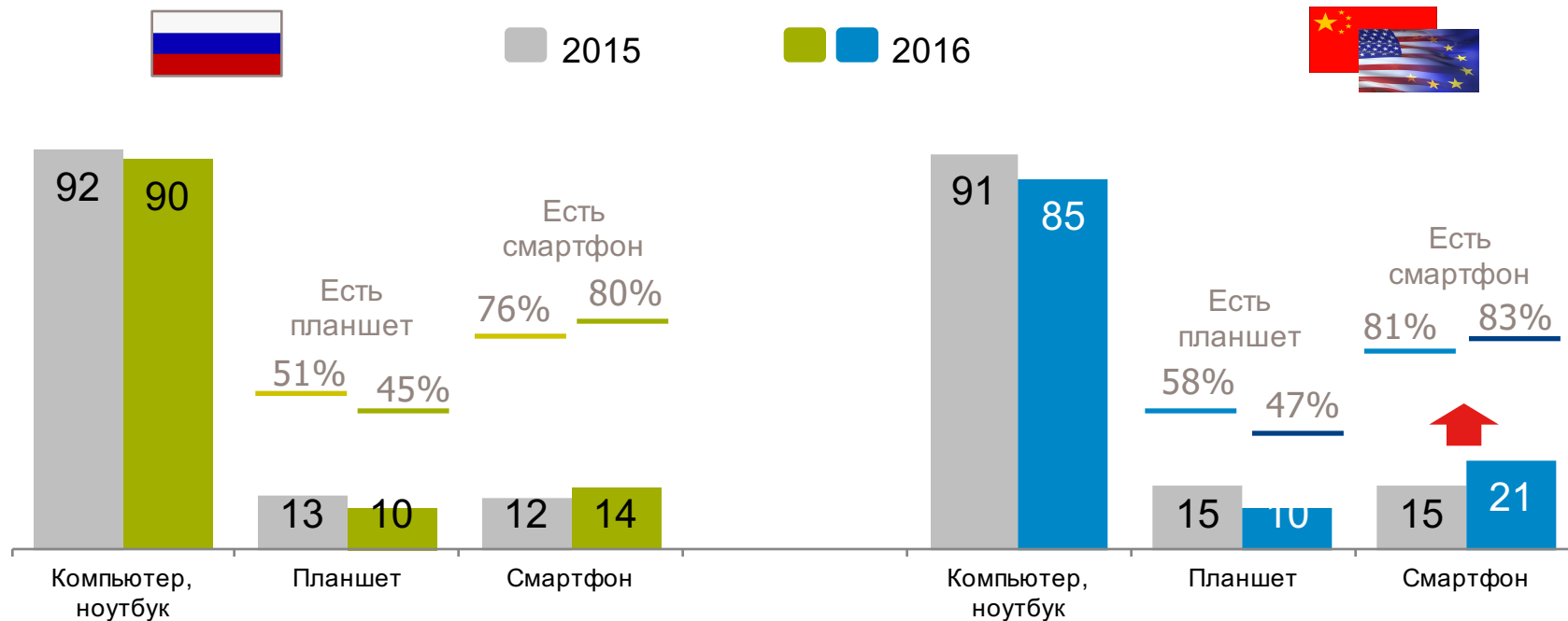
На каких устройствах искали товар при последней онлайн-покупке? (%)

Яндекс

Маркет



R16 / N15. Какими устройствами Вы пользовались при выборе и покупке товара в интернете?



База: все совершившие онлайн-покупку за последние 12 месяцев (N=2525 / 1783)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016



Значимые различия между волнами

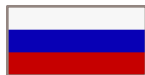
Каким способом оформили заказа на товар в российском интернет-магазине?

Яндекс

Маркет

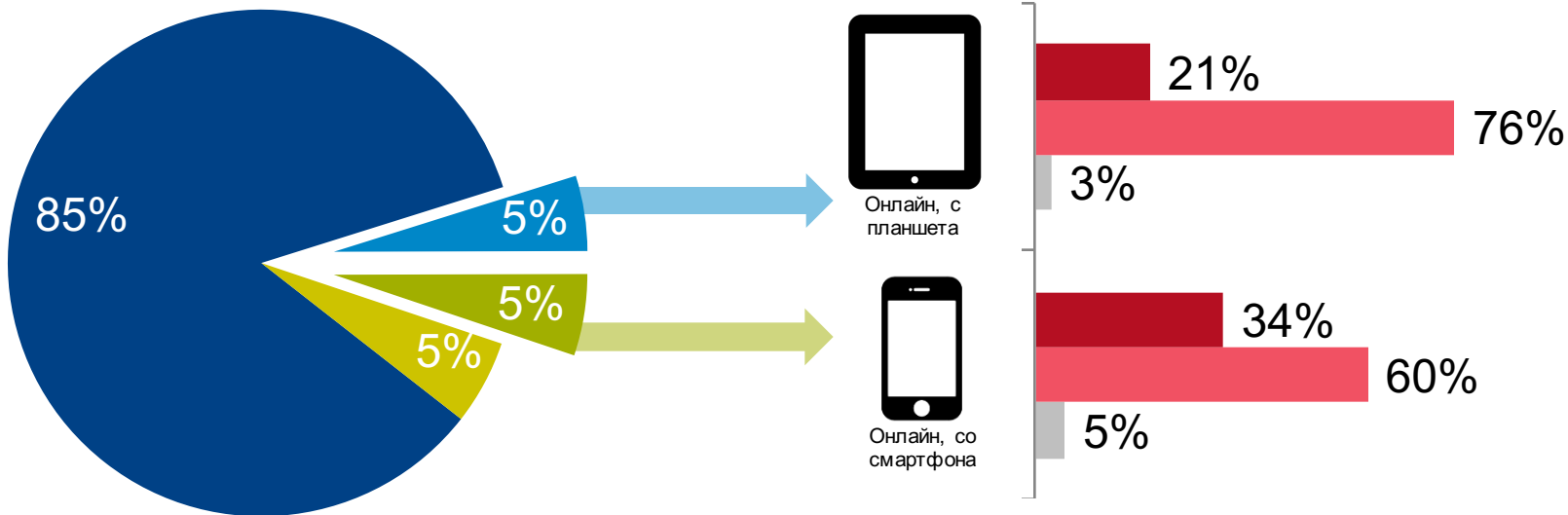


R18. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на товар в российском интернет магазине?
R19 / R20. Вы оформили покупку через мобильное приложение магазина или на сайте магазина через браузер?



- Онлайн, с компьютера, ноутбука
- Онлайн, с планшета
- Онлайн, со смартфона
- Оффлайн, по телефону

- Мобильное приложение магазина
- На сайте через браузер
- Затрудняюсь ответить



База: совершали покупки в российских интернет-магазинах (N=2525)

© GfK | Исследование аудитории онлайн покупателей в России | Сентябрь-Октябрь 2016

Доля пользовавшихся смартфоном при последней покупке в российском интернет-магазине в разных категориях товара (%)

Яндекс

Маркет

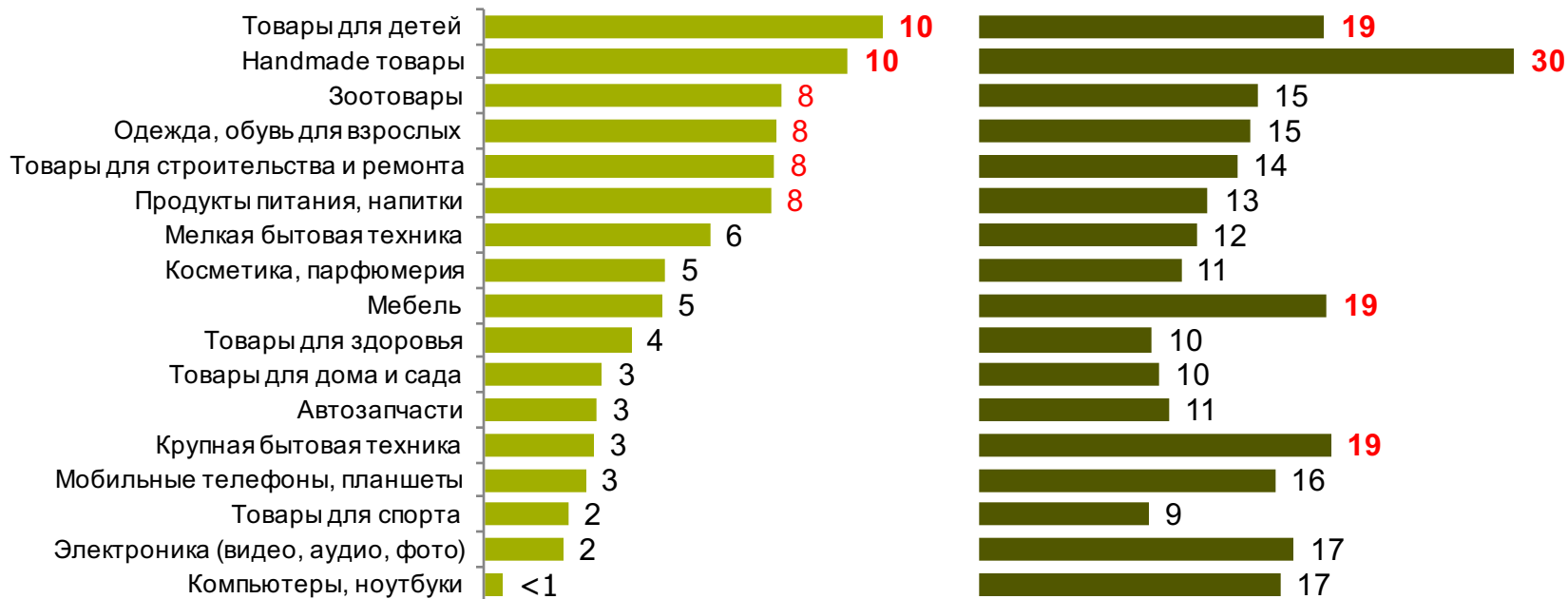


R16. Какими устройствами Вы пользовались при выборе и покупке <ТОВАР ИЗ R2> в интернете?

R18. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на <ТОВАР ИЗ R2>?

■ Купили со смартфона

■ Использовали смартфон в ходе поиска



База: купили товар данной категории при последней российской покупке (R1)

Доля пользовавшихся смартфоном при последней покупке в зарубежном интернет-магазине в разных категориях товара (%)

Яндекс

Маркет



N15. Какими устройствами Вы пользовались при выборе и покупке <ТОВАР ИЗ R2> в интернете?

N17. Каким способом Вы в конечном счете оформили заказ на <ТОВАР ИЗ R2>?

