

IResearch.ru

Бюро маркетинговых исследований в сети Интернет
www.iresearch.ru, info@iresearch.ru
+7 (916) 374-68-99

**ИССЛЕДОВАНИЕ
ПОСЕТИТЕЛЕЙ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ**

МОСКВА 2005

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Условия использования данного отчета.....	3
2.	Описание исследования.....	4
3.	Частота совершения покупок в интернет-магазинах.....	6
4.	Методы оплаты.....	10
5.	Факторы, влияющие на выбор интернет-магазина.....	11
6.	Структура и стоимость покупок по товарным категориям.....	14
6.1	Сводная статистика.....	14
6.2	Электроника и фото.....	28
6.3	Компьютеры и комплектующие.....	30
6.4	Авто, мото.....	33
6.5	Телефоны.....	35
6.6	Бытовая техника.....	38
6.7	Все для офиса.....	40
6.8	Аптека.....	43
6.9	Все для дома.....	46
6.10	Детский мир.....	49
6.11	Корма для животных и растения.....	52
6.12	Книги.....	55
6.13	Красота и здоровье.....	58
6.14	Музыка, видеофильмы.....	61
6.15	Одежда, обувь и принадлежности.....	64
6.16	Подарки, сувениры, цветы.....	67
6.17	Продукты, напитки, табак.....	70
6.18	Путешествия, туризм.....	73
6.19	Спортивные товары.....	75
6.20	Строительство и ремонт.....	78
6.21	Оборудование.....	80
6.22	Услуги.....	83
7.	Факторы, сдерживающие увеличение ассортимента покупаемых товаров и частоты покупок.....	86
8.	Средства поиска интернет-магазинов.....	88
9.	Социально-демографические характеристики.....	89

10.	Пожелания и предложения респондентов относительно функционирования интернет-магазинов.....	94
11.	Контактная информация.....	95
	Приложение 1. Мнения респондентов в свободной форме относительно причин сдерживающих увеличение частоты покупок и расширения ассортимента покупаемых товаров.....	96
	Приложение 2. Пожелания и предложения респондентов в свободной форме относительно функционирования интернет-магазинов.....	106
	Приложение 3. Анкета.....	204

1. Условия использования

Настоящий отчет об исследовании распространяется исключительно для целей внутреннего маркетингового планирования организации покупателя. Организация, приобретающая отчет, не имеет права в целом или частично копировать данный документ в любой форме, распространять данные из него за пределами организации без письменного разрешения правообладателя. Все авторские права сохраняются за проектом «Бюро маркетинговых исследований в сети Интернет» (IResearch.ru). Все права на торговые марки, упомянутые в отчете, принадлежат их владельцам. Отчет предоставляется в форме «как есть», все риски, связанные с его использованием несет организация, приобретающая отчет. В случае необходимости в дополнительных консультациях по отчету, проект IResearch.ru может предоставлять их на коммерческой основе.

2. Описание исследования

В феврале-марте 2005 года проект «Бюро маркетинговых исследований в сети Интернет» провел исследование посетителей интернет-магазинов с целью выяснения потребительских предпочтений при совершении покупок через интернет. Метод проведения опроса – заполнение онлайн-анкеты. Приглашения с просьбой принять участие в опросе рассылались по электронной почте. Количество опрошенных респондентов – 2295. Выборка – случайная. География опрошенных респондентов представлена на рис 2.1. Образец анкеты, использованной в данном опросе, приведен в приложении 3.

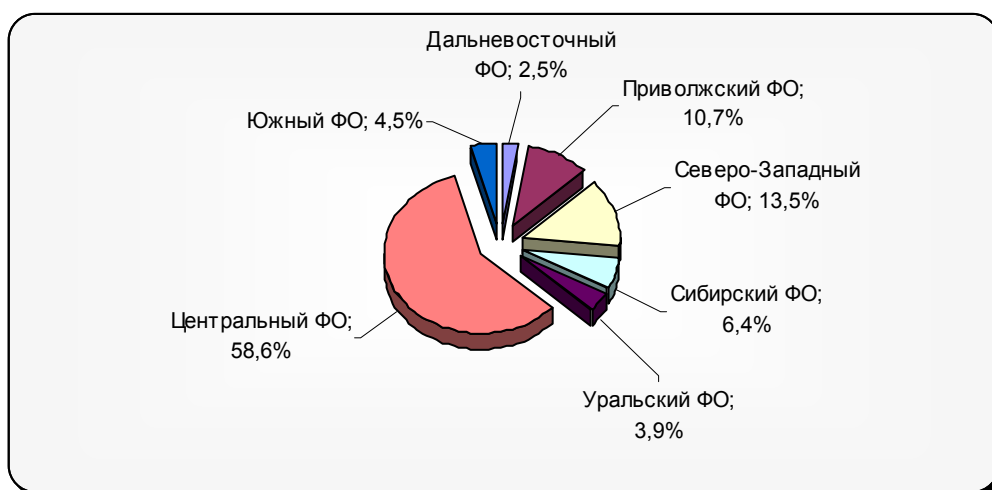


Рис. 2.1. География опрошенных респондентов.

3. Частота совершения покупок в интернет-магазинах

Как видно на рис. 3.1. 76% мужчин и 67% женщин приобретали товары или услуги через интернет. Причем постоянные покупатели, т.е. те, кто покупает в интернет-магазинах не менее 1-2 раза в месяц, составляют порядка 11-13%.

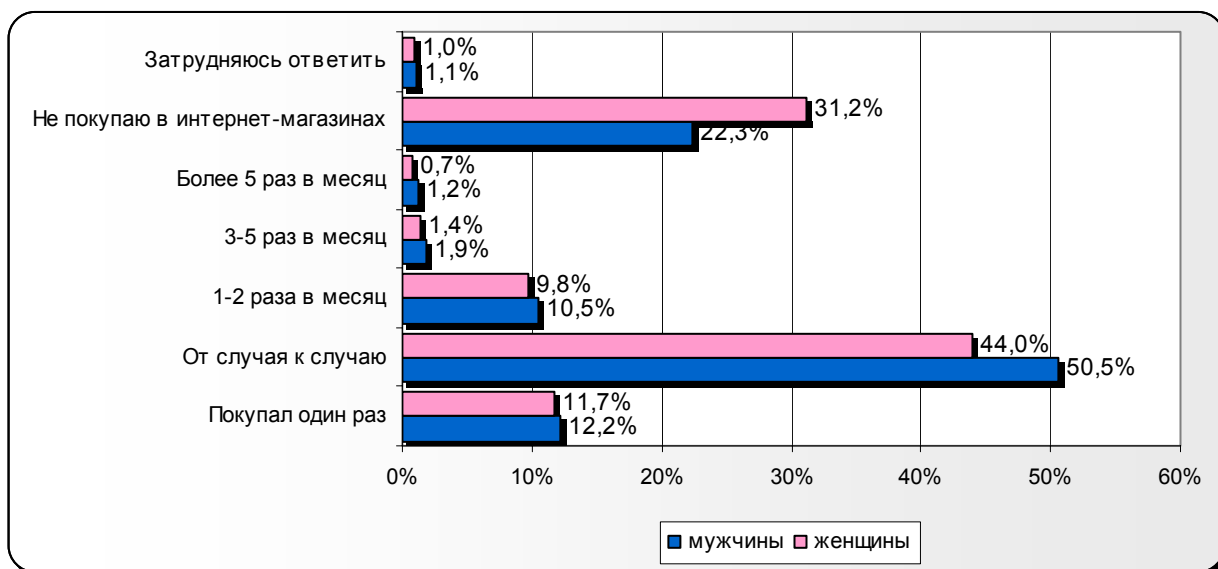


Рис. 3.1. Частота совершения покупок в интернет-магазинах.

Частота совершения покупок зависит и от величины доходов, так в диапазоне доходов от \$100 до \$1000 происходит значительный рост покупательской активности и процент респондентов ни разу не совершавших покупки в интернет-магазинах, падает с 53% до 10% (рис. 3.2). Помимо этого, с ростом доходов увеличивается и количество постоянных покупателей. Если среди пользователей Интернета с доходом \$100-\$200 количество постоянных покупателей можно оценить в 4-5%, то среди обеспеченных посетителей интернет-магазинов этот показатель равен уже 15-17%.

Возраст также влияет на покупательскую активность. Лица до 20 лет редко пользуются услугами интернет-магазинов, что может объясняться отсутствием свободных средств, в то время как с 26 лет и до 50 лет покупательская активность остается практически неизменной (рис. 3.3).

В отличие от мужчин, для которых характерна описанная взаимосвязь возраста и покупательской активности, женщины после 30 лет менее охотно совершают покупки в интернет-магазинах (рис. 3.4).

Также не менее интересен тот факт, что увеличение продолжительности пользования сетью Интернет, положительно влияет на покупательскую активность (рис. 3.5).

Частота покупок в электронных магазинах увеличивается и с повышением профессионального статуса. Так, более 40% студентов не пользовались услугами интернет-магазинов, в то время как среди топ-менеджеров этот показатель равен 20% (рис. 3.6).

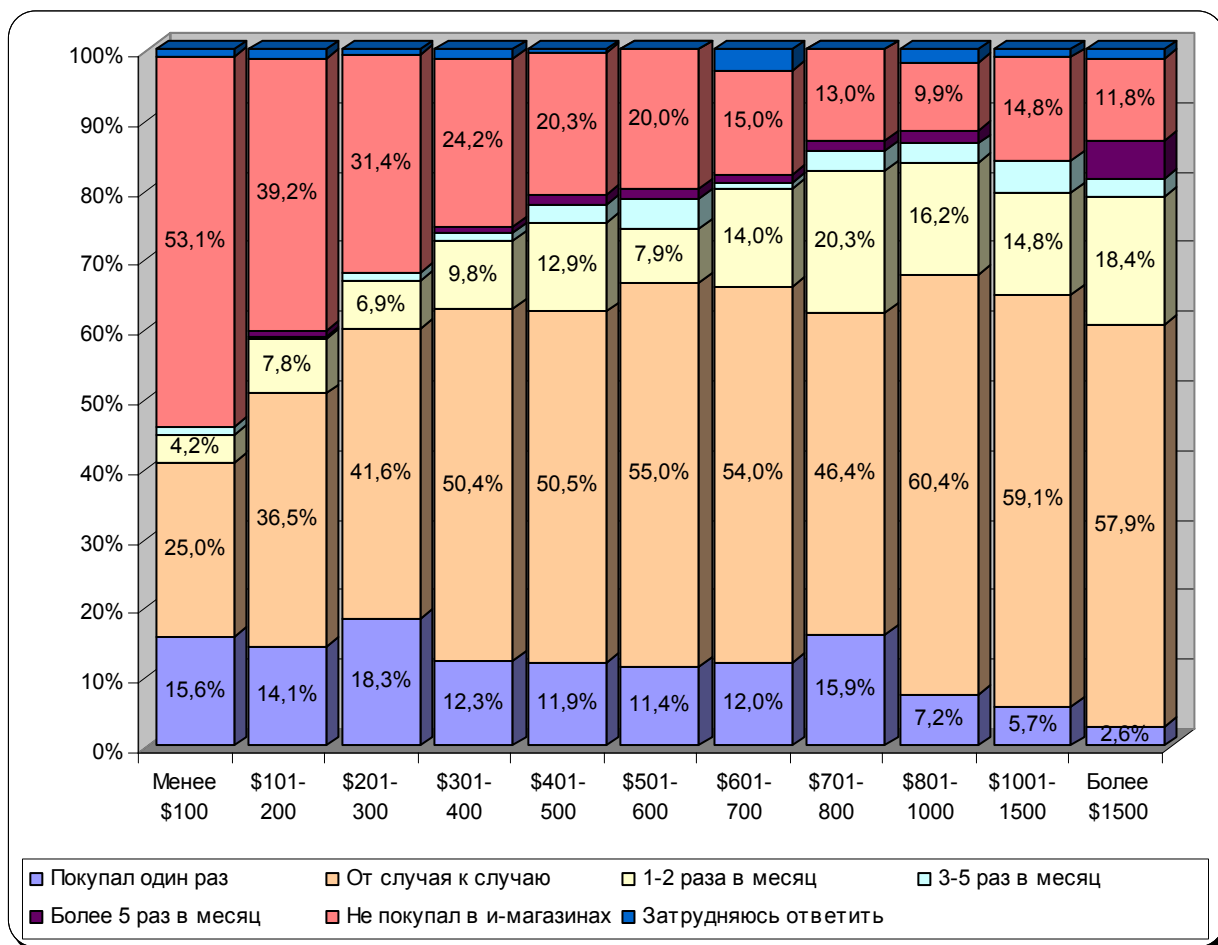


Рис. 3.2. Частота совершения покупок в интернет-магазинах в зависимости от величины доходов.

Технические заметки

- Коэффициент корреляции для переменных «доход» (в диапазоне \$100-1000) и «покупательская активность» равен 0,93.
- Коэффициент корреляции для переменных «продолжительность пользования интернет» и «покупательская активность» равен 0,94.

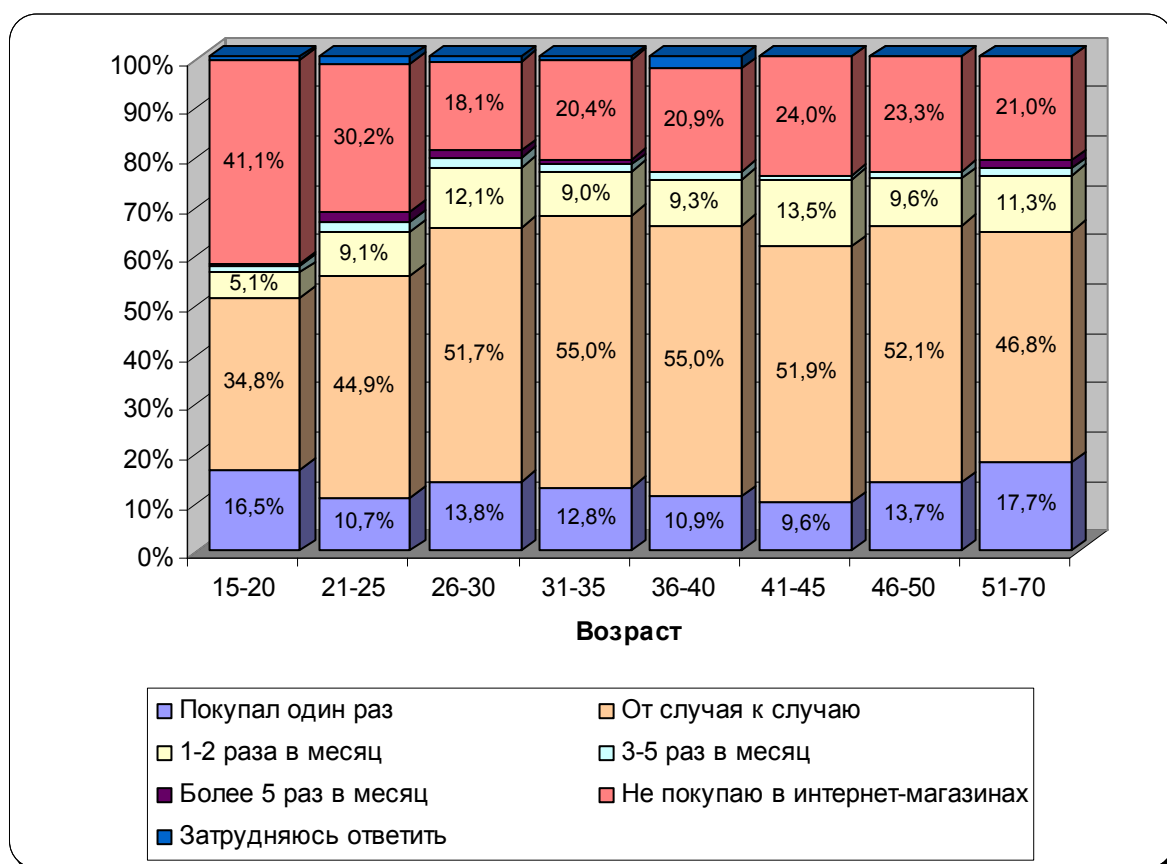


Рис. 3.3. Частота совершения покупок в интернет-магазинах в зависимости от возраста.

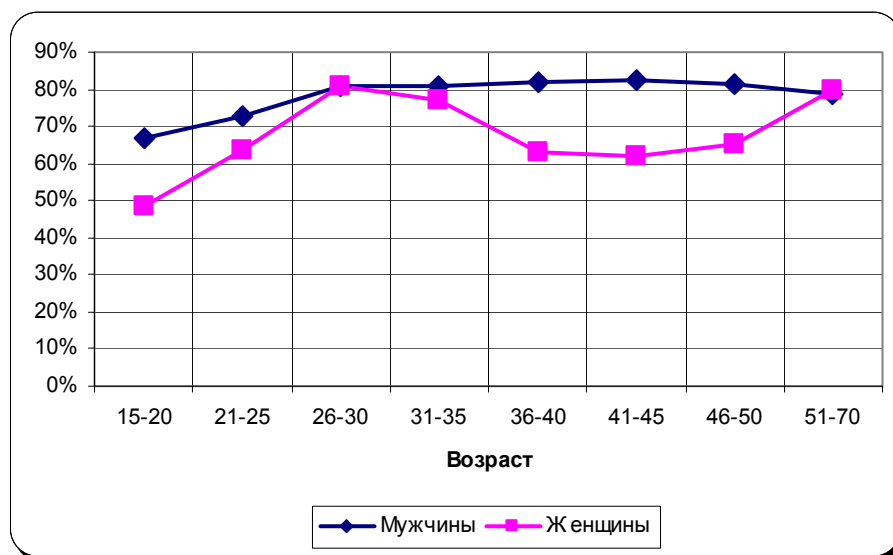


Рис. 3.4. Частота совершения покупок в интернет-магазинах в зависимости от возраста и пола.

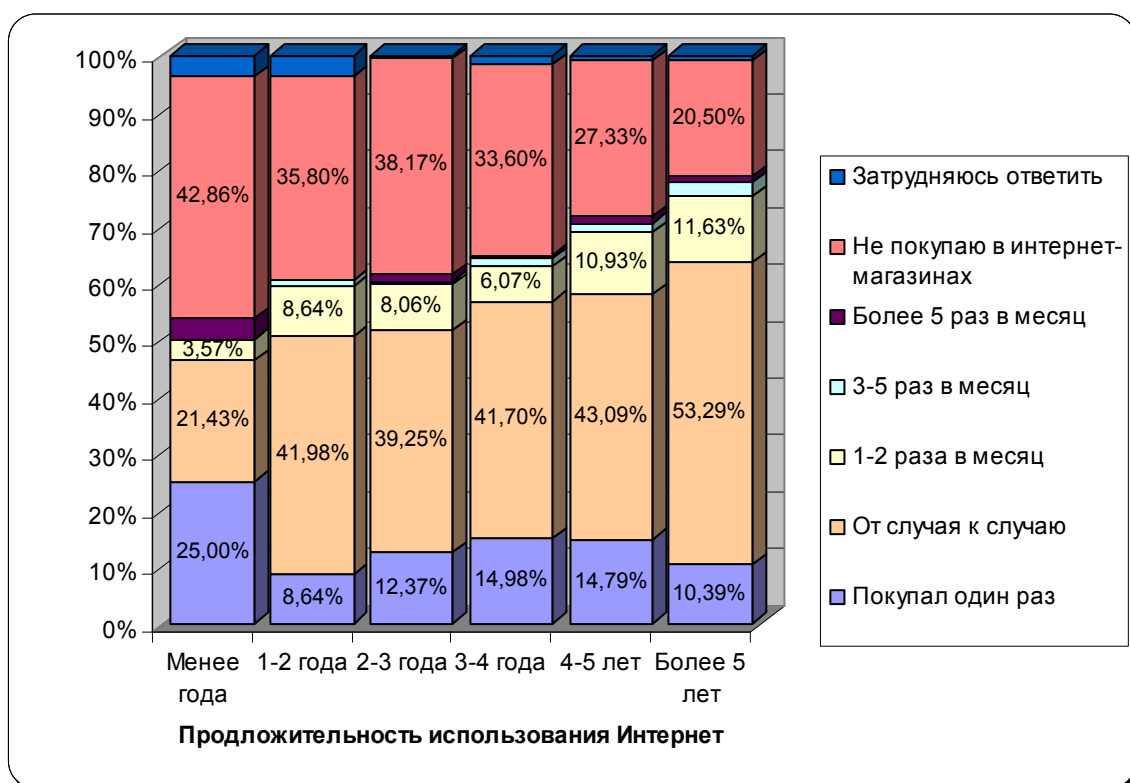


Рис. 3.5. Частота совершения покупок в интернет-магазинах в зависимости от продолжительности использования Интернет.

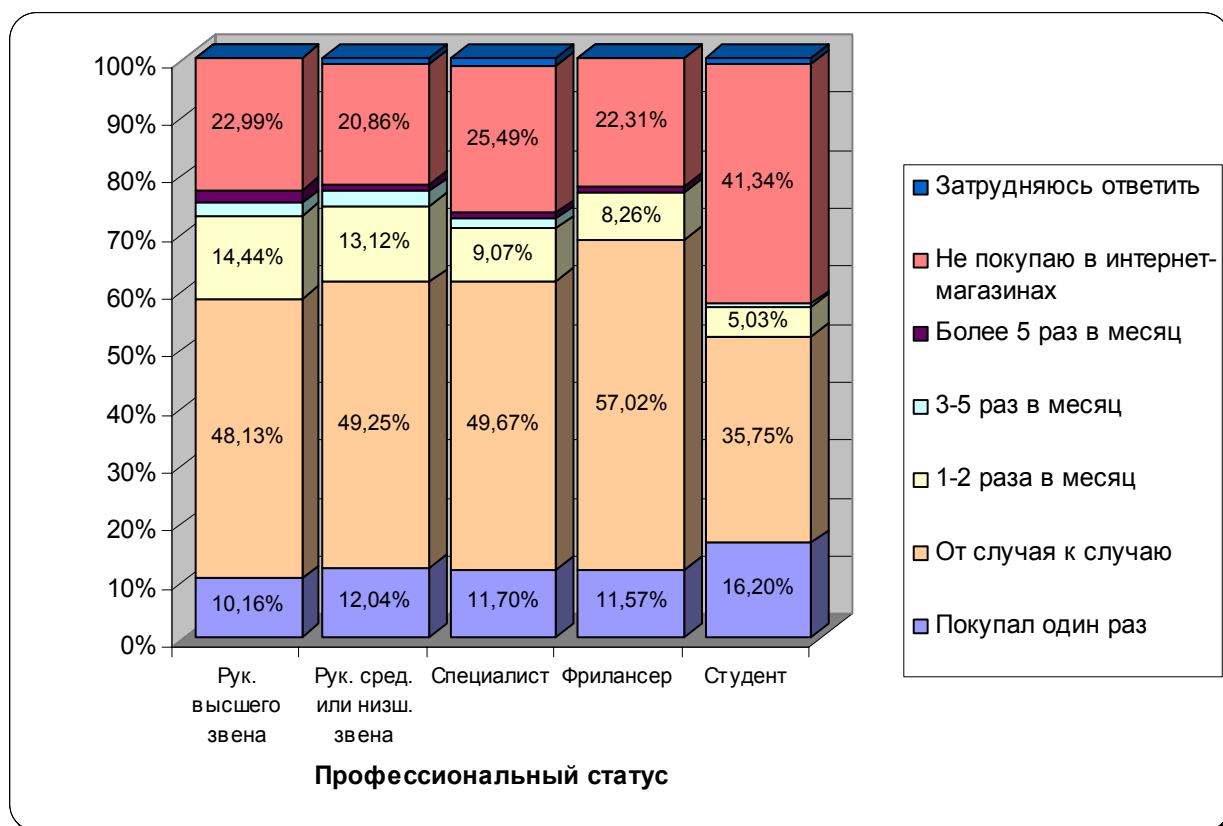


Рис. 3.6. Частота совершения покупок в интернет-магазинах в зависимости от профессионального статуса.

4. Методы оплаты

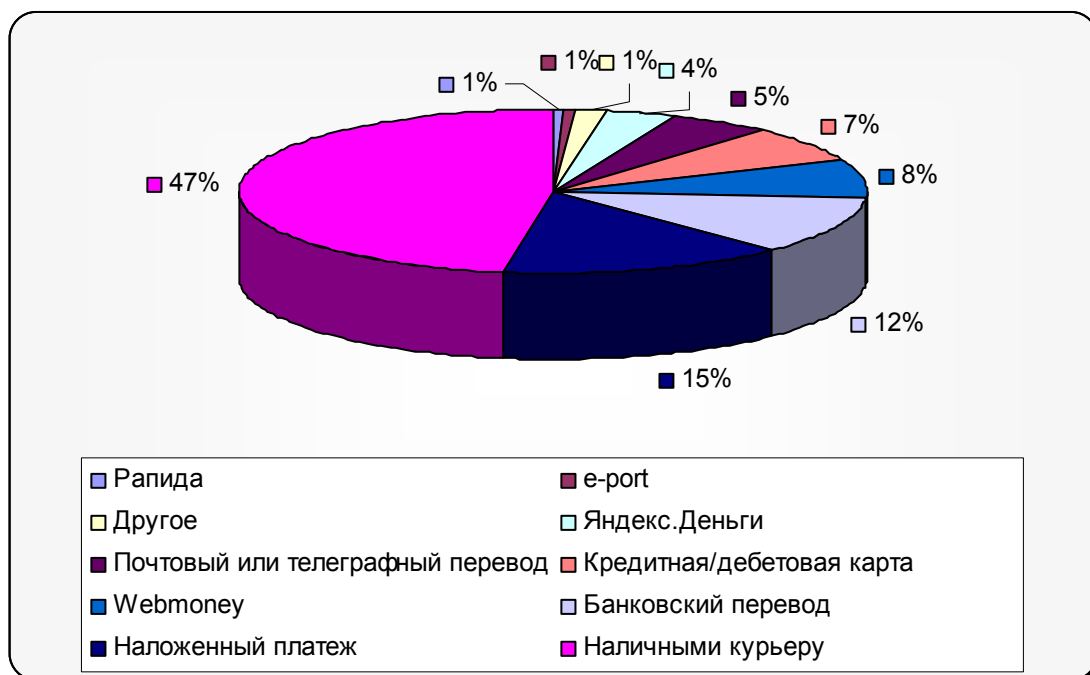


Рис. 4.1. Методы оплаты в интернет-магазинах.

Как видно на рис. 4.1 почти половина клиентов интернет-магазинов расплачивается за купленные товары наличными курьеру. Причины популярности данного способа оплаты следующие:

- Основное количество интернет-магазинов и их клиентов сосредоточены в Москве или Московской области;
- Отсутствие уверенности в добропорядочности продавца и, как следствие, ряд вытекающих из этого проблем:
 - Вопросы безопасности при расчетах посредством кредитной/дебетовой карты;
 - Нежелание оплачивать заказ (т.е. делать 100% предоплату) через электронные платежные системы в связи с неуверенностью в качестве товара.

5. Факторы, влияющие на выбор интернет-магазина

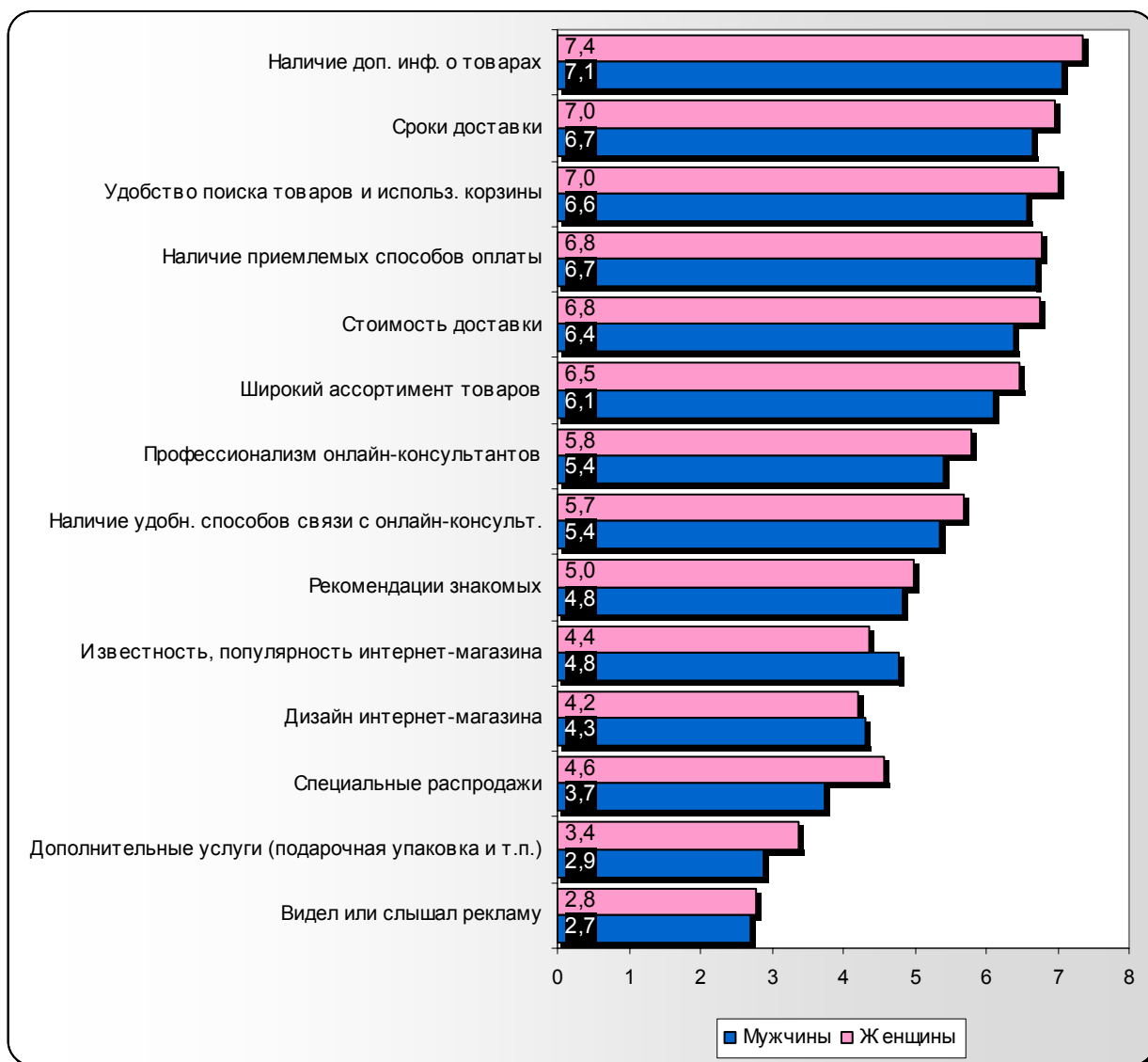


Рис. 5.1. Факторы, влияющие на выбор интернет-магазина.

В данном вопросе респондентам предлагалась оценить по 9-балльной шкале предложенные факторы. Как видно на рис. 5.1. тройка наиболее значимых факторов выглядит следующим образом:

- Наличие дополнительной информации, описаний и изображений товаров;
- Сроки доставки;
- Удобство поиска товаров и использование корзины.

Что, наверное, наиболее четко отражает текущие проблемы и дальнейшее направление развития интернет-магазинов.

Особых различий между мужчинами и женщинами в данном вопросе не выявлено, однако стоит отметить следующее:

- Хотя в целом женщины более требовательны, такие факторы как «Известность, популярность интернет-магазина» и «Дизайн интернет-магазина» оценены несколько меньше, чем оценки мужчин;
- Факторы «Специальные распродажи» и «Дополнительные услуги (подарочная упаковка и т.п.)» имеют оценки много выше, чем оценки мужчин.

Линейной зависимости между покупаемыми товарами и оценкой тех или иных факторов не выявлено. Также не выявлена связь профессионального статуса и оценки тех или иных факторов. Однако, стоит заметить, что руководители высшего звена в целом дали меньшие оценки (на 0,1-0,6 балла) по всем факторам.

Интересно отметить, что с ростом доходов растут требования по следующим критериям (в порядке убывания важности):

- Удобство поиска товаров и использование корзины;
- Наличие дополнительной информации, описаний и изображений товаров;
- Дизайн интернет-магазина;
- Широкий ассортимент товаров;
- Профессионализм онлайн-консультантов;
- Сроки доставки;
- Наличие удобных способов связи с онлайн-консультантами;
- Дополнительные услуги (подарочная упаковка и т.п.);
- Рекомендации знакомых.

В то же время, с ростом доходов, значимость перечисленных ниже факторов убывает:

- Видел или слышал рекламу;
- Специальные распродажи;
- Стоимость доставки;
- Наличие приемлемых способов оплаты;
- Известность, популярность интернет-магазина.

Продолжительность использования сети Интернет и значимость тех или иных факторов также имеет некоторую корреляцию. С увеличением времени использования Интернет растет значение следующих факторов:

- Рекомендации знакомых;
- Видел или слышал рекламу;
- Наличие приемлемых способов оплаты;
- Известность, популярность интернет-магазина;
- Стоимость доставки;
- Сроки доставки;
- Удобство поиска товаров и использование корзины;
- Специальные распродажи.

И, соответственно, значение следующих факторов снижается:

- Дополнительные услуги (подарочная упаковка и т.п.);
- Наличие удобных способов связи с онлайн-консультантами;
- Широкий ассортимент товаров;
- Наличие дополнительной информации, описаний и изображений товаров;
- Дизайн интернет-магазина;
- Профессионализм онлайн-консультантов.

Однако, стоит заметить, что рост или снижение значимости тех или иных факторов в цифровом выражении достаточно мало – 0,1-0,3 пункта.

6. Структура покупок по категориям товаров

6.1. Сводная статистика

В процессе анкетирования в вопросах, связанных с товарными категориями, рядом с названием каждой категории давалось пояснение относительно товаров или услуг, входящих в данную категорию. Эти пояснения приведены в табл. 6.1.1.

Таблица 6.1.1. Товары и товарные категории.

НАЗВАНИЕ КАТЕГОРИИ ТОВАРОВ	ПОЯСНЕНИЯ
Электроника и фото	Аудиотехника для дома, Фото, Видеомагнитофоны, DVD-плееры, Видеокамеры, Домашние кинотеатры, Телевизоры
Компьютеры и комплектующие	КПК, Комплектующие, Карты памяти, Мониторы, Сканеры, планшеты и дигитайзеры, Принтеры
Авто, мото	Аудиотехника, Магнитолы, Автоакустика, Легковые автомобили, Автокосметика, Автозапчасти, Сигнализация, Аксессуары, Автохимия, Шины, Мототехника, Грузовые машины, Спецтехника, Инструменты, Колесные диски, Автомобильная видеотехника
Телефоны	Телефоны, Сотовые телефоны, Радиотелефоны, Карты оплаты, АОН, Автоответчики, Блоки питания, Аксессуары для сотовых телефонов, Тарифные планы, Игры для сотовых телефонов

Бытовая техника	Для дома - Пылесосы, Стиральные машины, Утюги, Фены, Электробритвы, Эпиляторы, Для кухни - Духовки, Вытяжки, Посудомоечные машины, Электрочайники, Фритюрницы, Мясорубки, Кофеварки, Миксеры, Тостеры, ростеры, Холодильники, Микроволновые печи, Кофемолки, Соковыжималки, Кухонные комбайны, Встраиваемые рабочие поверхности, Плиты, Климатическое оборудование - Водонагреватели, Обогреватели, Кондиционеры
Все для офиса	Оргтехника, Оборудование для презентаций, Факсы, Копировальные и многофункциональные устройства, Канцелярские принадлежности, Офисная мебель, Системы безопасности, Пишущие машинки, Аксессуары для офиса, Флаги и гербы
Аптека	Лекарственные препараты, Лечебная одежда и обувь, Медицинские материалы, Оптика, Контрацептивы, Медицинские приборы и изделия, Диагностические тесты, Беременной и кормящей женщине
Все для дома	Текстиль, Мебель, Бытовая химия, Кухонные принадлежности, Хозяйственные мелочи, Светильники, Интерьер, Ароматизаторы, Сад, огород, Аксессуары для ванной и туалета, Биотуалет, Рукоделие
Детский мир	Одежда, Игрушки, Для самых маленьких, Для школы

Корма для животных и растения	Корма для животных и растения
Книги	Книги, Журналы, Газеты, Аудиокниги
Красота и здоровье	Косметические средства, Парфюмерия женская, Парфюмерия мужская, Предметы гигиены, Бритвенные принадлежности, Средства по уходу за волосами, Средства по уходу за кожей, Солярии, Машинки для стрижки, Маникюрные принадлежности, Миостимуляторы
Музыка, видеофильмы	Видеофильмы, Музыка, Музыкальные инструменты
Одежда, обувь и принадлежности	Женская одежда, Часы, Мужская одежда, Головные уборы, Женская обувь, Нижнее белье женское, Галантерея, Сопутствующие товары, Спортивная одежда и обувь, Ювелирные изделия
Подарки, сувениры, цветы	Цветы, Сувениры, Новогодние товары, Аксессуары, Подарочные наборы, Подарочные свечи, Ручки, Ножи, Оружие, Игры, Фейерверки, Скульптуры, Постеры
Продукты, напитки, табак	Молочные продукты, Мясо-птица, Бакалея, Витамины и пищевые добавки, Кондитерские изделия, Безалкогольные напитки, Спиртные напитки, Детское питание, Консервированные продукты, Фрукты и овощи, Чай, кофе, какао, Табак, Хлебобулочные изделия, Рыба, Соусы, специи, Яйца, Еда быстрого приготовления

Путешествия, туризм	Отдых за рубежом, Обучение за рубежом, Билеты, Отдых и лечение в России и странах СНГ
Спортивные товары	Спортивный инвентарь, Охота, рыболовство, Туризм, Лодки, плоты, Тренажеры, Велосипеды, Лыжи, Горные лыжи, Дартс, Ключки, Коньки, Мячи, Подводное плавание, Роликовые коньки, Бильярд, Санки, снегокаты, Гири, штанги, гантели, Скейтбординг, Сноубординг, Виндсерфинг, Сумки, Настольный теннис, Бадминтон, Хоккей, Бокс, Баскетбол, Бассейны, Яхты и катера, GPS навигаторы, Футбол, Гимнастика
Строительство и ремонт	Лакокрасочные материалы, Сантехника, Фурнитура, Ручной инструмент, Облицовочные и отделочные материалы, Элементы крепежа, Электроинструменты, Трубы, Кровельные и гидроизоляционные материалы, Изделия, Пиломатериалы, Электрика, Вентиляция и отопление, Материалы, Тепло- и шумоизоляционные материалы, Измерительный инструмент, Готовые конструкции и изделия, Сухие смеси, Оснастка к инструментам, Проекты домов, Бензоинструмент, Пневматическое оборудование

Оборудование	Для магазинов, Банковское, Строительное, Издательское, Для производства упаковки и тары, Рекламные сувениры, Системы охраны и сигнализации, Полиграфическое, Насосы промышленные, Швейное производство, Производственно-техническое оборудование, Чистящая и моющая техника, Пищевая промышленность, Грузоподъемное оборудование, Станки
Услуги	Обучение, Полиграфия, Юридические услуги, Компьютерные услуги, Транспортные услуги

Самый популярный товар в Рунете – книгопечатная продукция. На её долю приходится более 60% всех покупок через интернет (рис. 6.1.1). В то же время на товары категорий «Строительство и ремонт», «Корма для животных и растения» и «Авто, мото», находящиеся на последних строчках покупательских пристрастий, в сумме приходится чуть более 10% продаж.

В отличие от рис. 6.1.1 диаграмма на рис. 6.1.2 показывает категории товаров, которые респонденты отметили как «Вряд ли приобрету в интернет-магазине». Пальма первенства в этом своеобразном антирейтинге принадлежит категориям товаров «Авто, мото», «Одежда, обувь и принадлежности» и «Продукты, напитки, табак».

Доля мужчин и женщин с разбивкой по товарным категориям представлена на рис. 6.1.3. Как видно женщины-покупатели преобладают в традиционных «женских» категориях – «Животные и растения», «Красота и здоровье» и «Детский мир». Мужчины же, логично, лидируют в таких категориях как «Оборудование», «Компьютеры и комплектующие» и «Строительство и ремонт».

Не менее интересны данные, представленные на рис. 6.1.4. Здесь показаны причины отказа от покупок тех или иных товаров. Уместно напомнить, что в процессе анкетирования респонденты могли выбрать несколько из

перечисленных причин. Более детальная диаграмма причин отказа по каждой товарной категории представлена в соответствующих пунктах данного раздела.

На рис. 6.1.5-6.1.7 представлены характеристики респондентов (с разбивкой по товарным категориям) по таким социально-демографическим показателям как возраст, доход и профессиональный статус.

И, наконец, на рис. 6.1.8 отображено распределение сумм покупок по товарным категориям, а в табл. 6.1.2 приведены данные по средним суммам покупок в зависимости от пола.

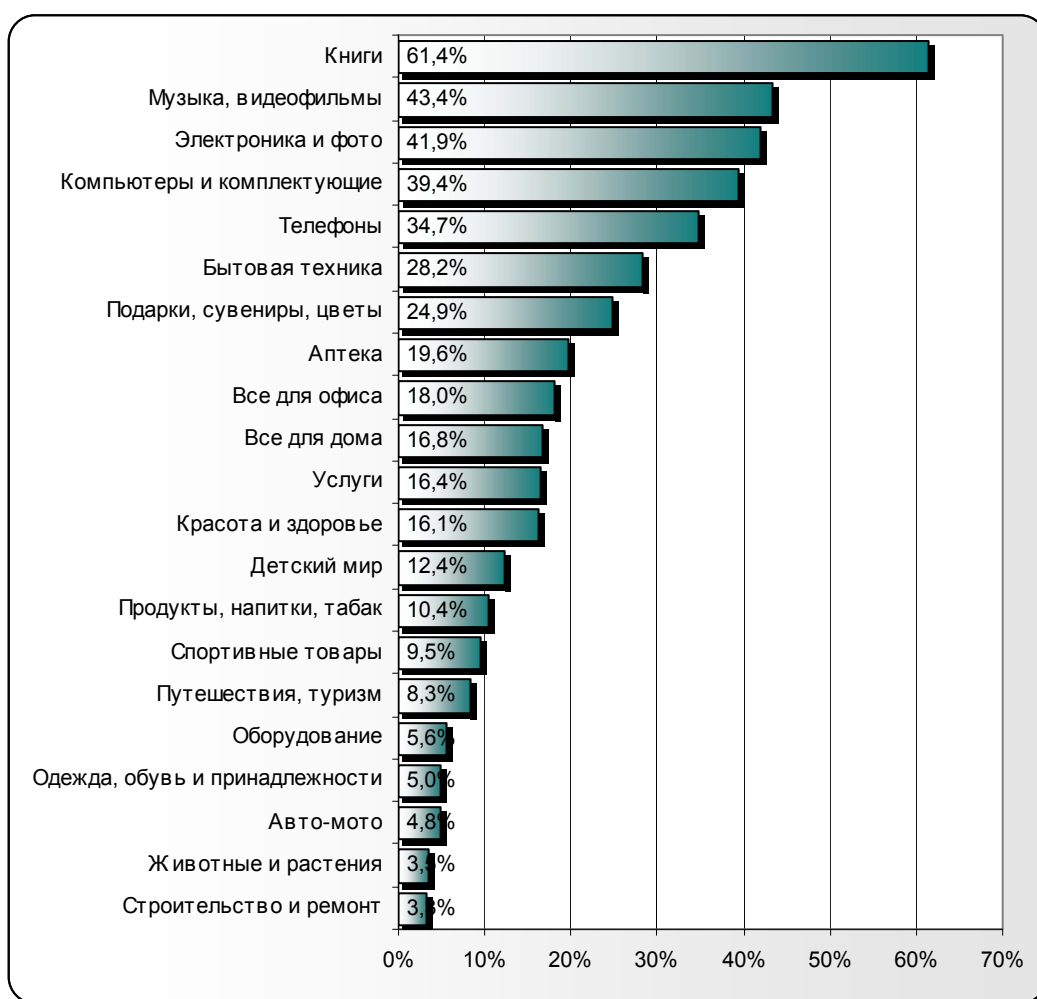


Рис. 6.1.1. Рейтинг товарных категорий, покупаемых через Интернет.

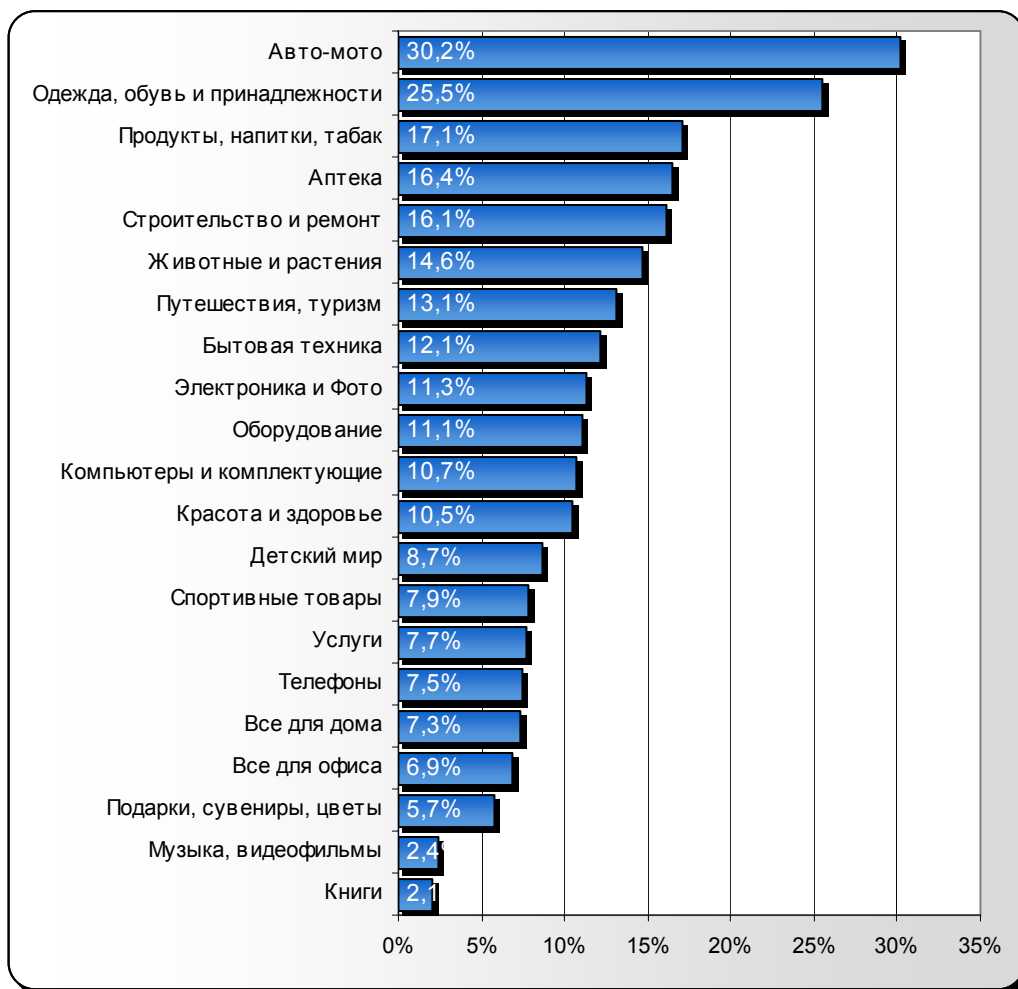


Рис. 6.1.2. Категории товаров, отмеченные как «Вряд ли приобрету в интернет-магазине».

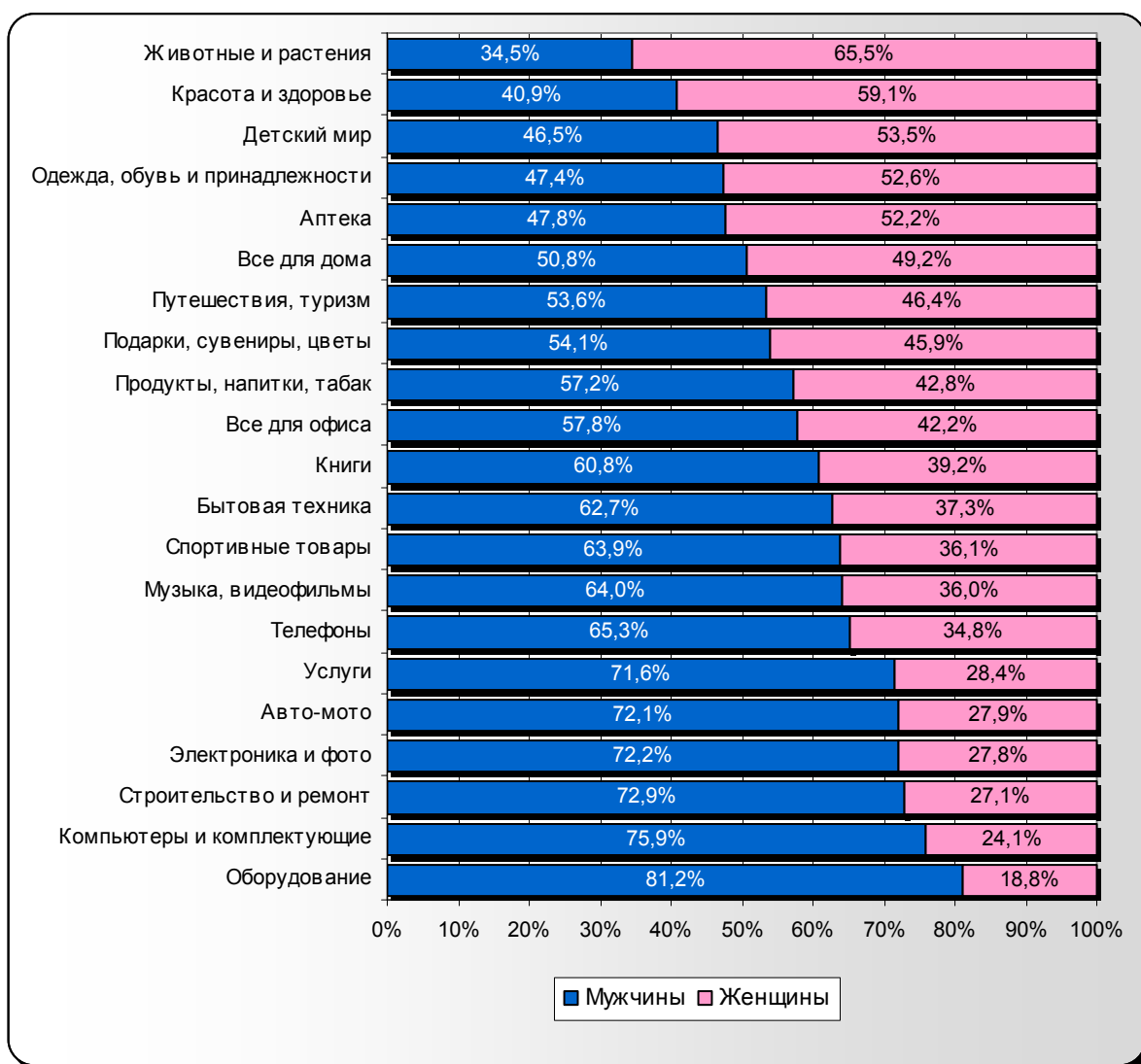


Рис. 6.1.3. Доля мужчин и женщин среди покупателей по товарным категориям.

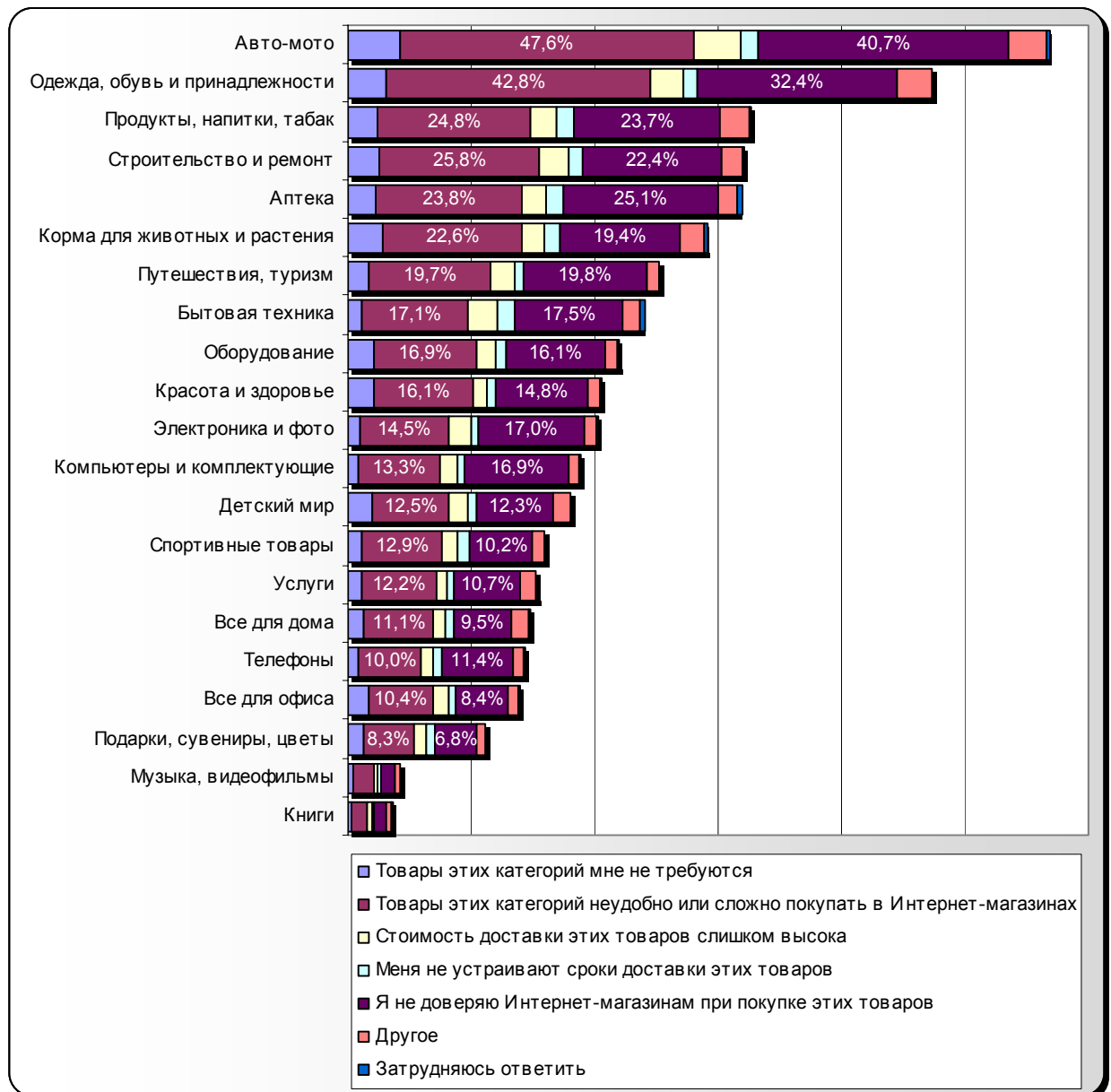


Рис. 6.1.4. Причины отказа от покупок в интернет-магазинах.

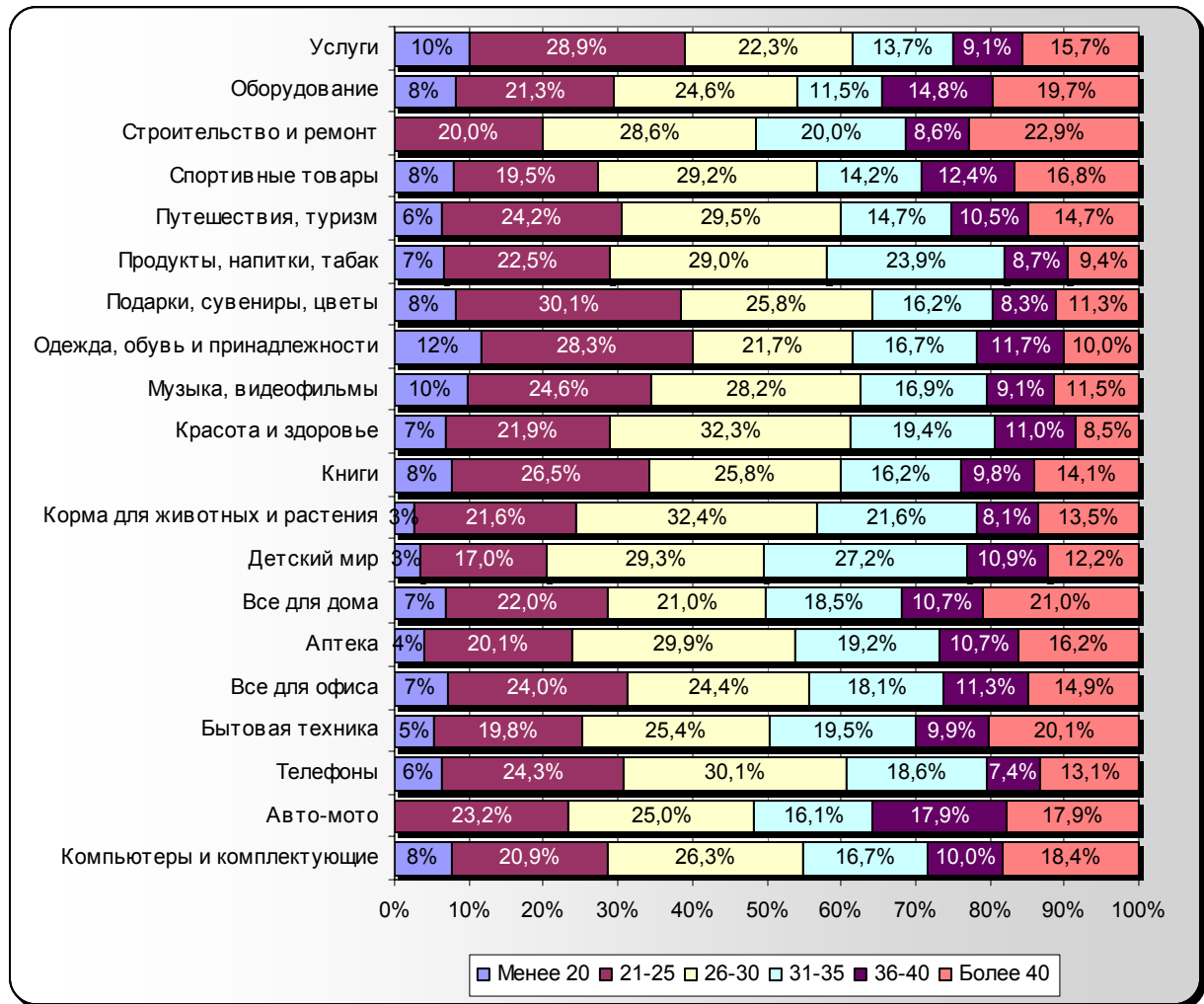


Рис. 6.1.5. Возрастная структура покупателей по категориям товаров.

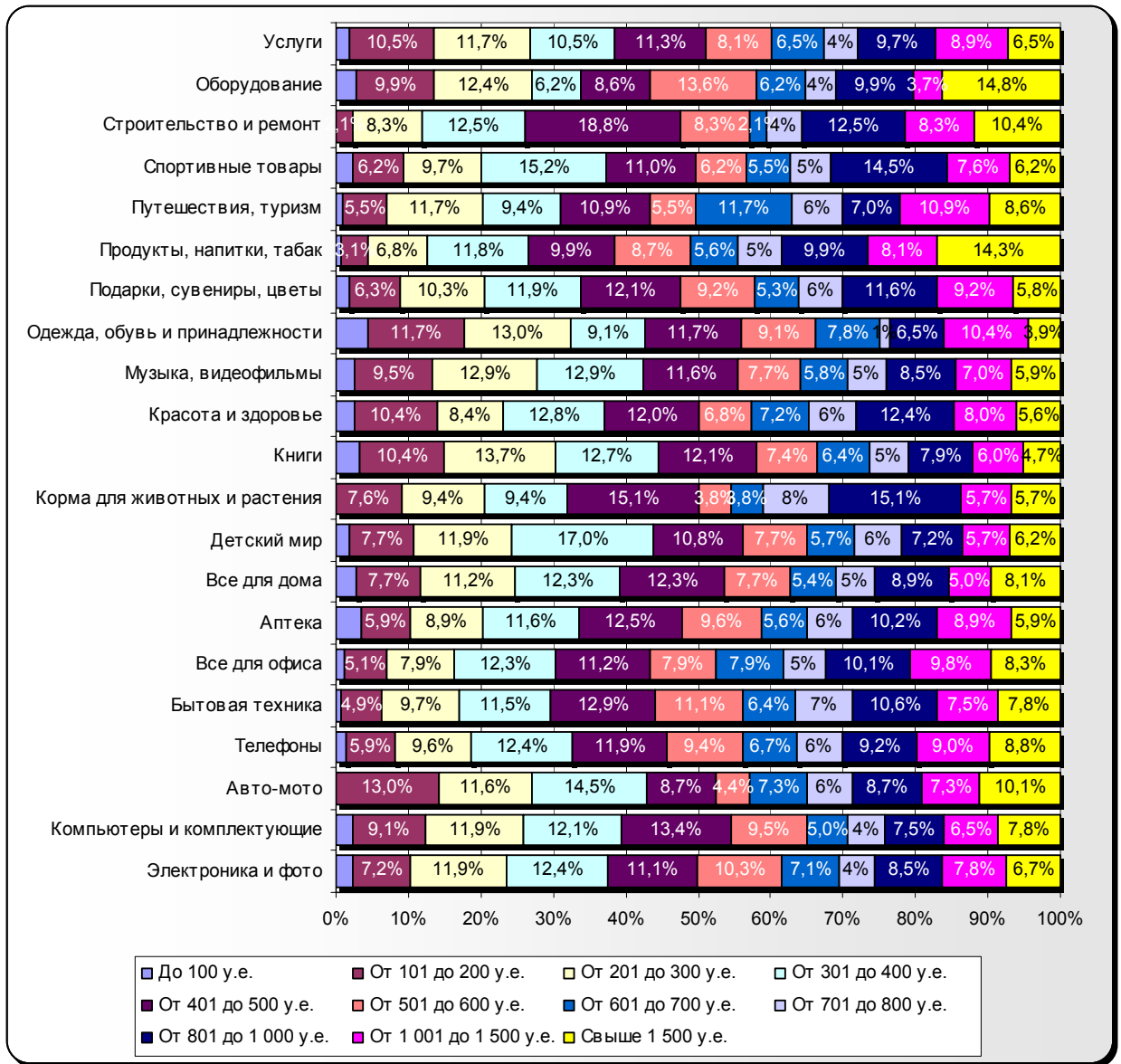


Рис. 6.1.6. Доходы покупателей по категориям товаров.

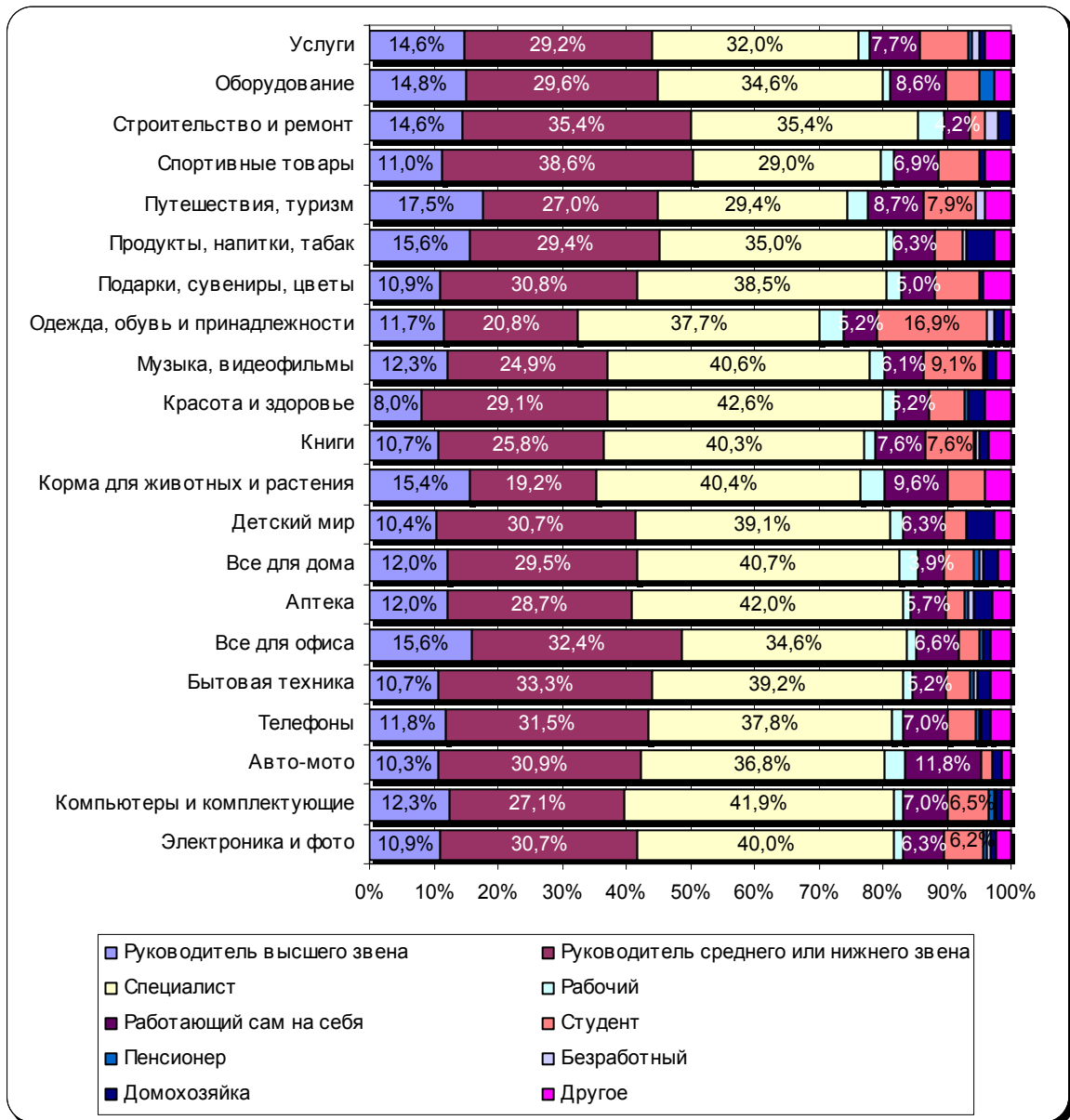


Рис. 6.1.7. Профессиональный статус покупателей по категориям товаров.

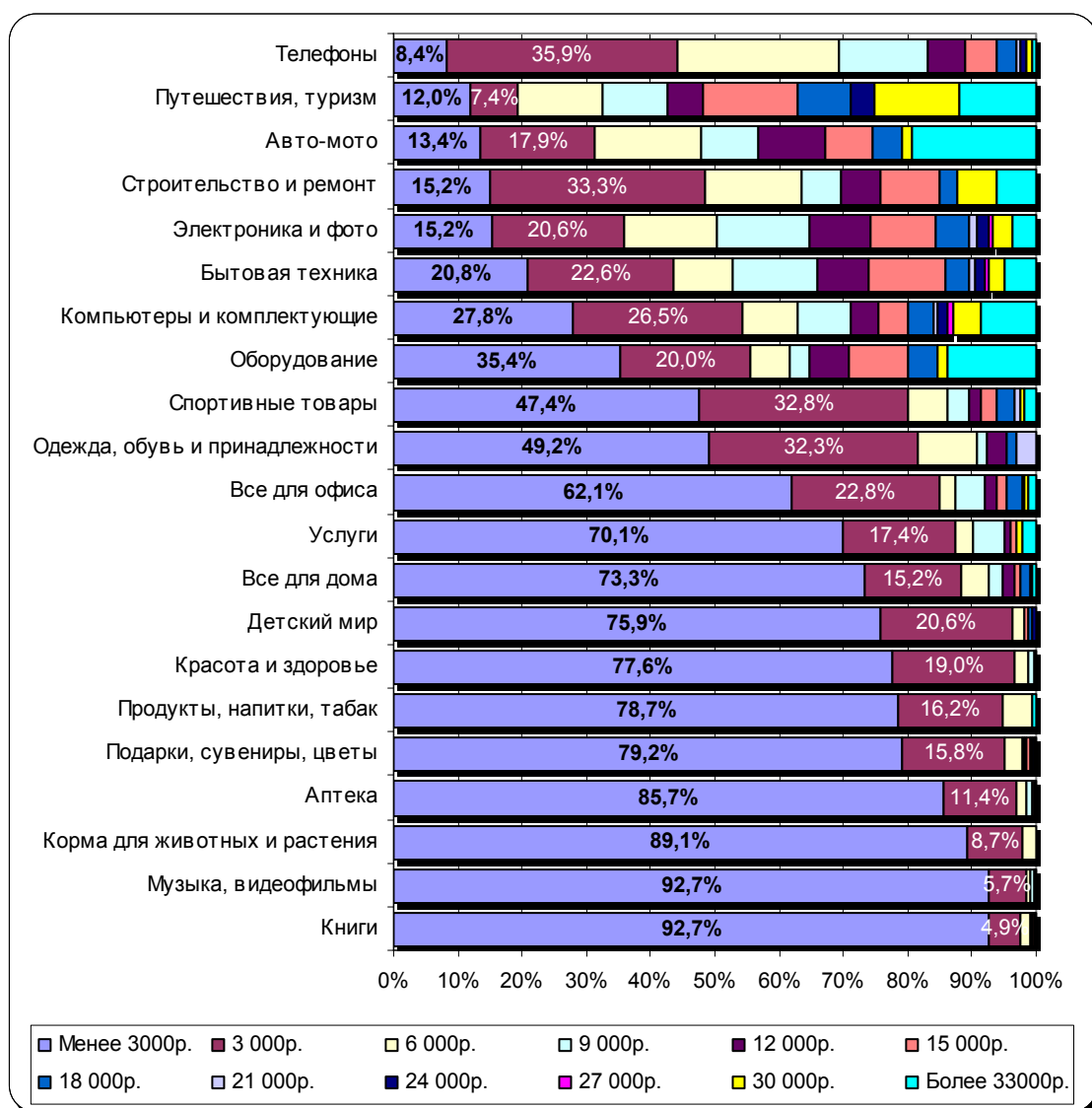


Рис. 6.1.8. Суммы покупок по категориям товаров.

Табл. 6.1.2. Средняя стоимость покупок по категориям товаров (цветами в таблице обозначены доминирующие значения).

Категория	Средняя сумма покупки	
	Мужчины	Женщины
Строительство	11 946р.	7 875р.
Авто	10 216р.	6 754р.
Быт тех	10 833р.	8 493р.
Туризм	18 638р.	16 502р.
Компьютеры	11 526р.	9 570р.
Спорт	4 381р.	2 538р.

<i>Категория</i>	<i>Средняя сумма покупки</i>	
	<i>Мужчины</i>	<i>Женщины</i>
<i>Электроника и фото</i>	10 655р.	9 152р.
<i>Услуги</i>	3 316р.	2 742р.
<i>Оборудование</i>	11 522р.	11 016р.
<i>Телефоны</i>	7 513р.	7 191р.
<i>Детский мир</i>	1 817р.	1 560р.
<i>Музыка</i>	1 039р.	758р.
<i>Офис</i>	3 263р.	3 144р.
<i>Книги</i>	987р.	875р.
<i>Дом</i>	2 375р.	2 371р.
<i>Красота</i>	1 447р.	1 891р.
<i>Подарки</i>	1 549р.	1 937р.
<i>Одежда</i>	2 828р.	3 178р.
<i>животные</i>	1 264р.	1 525р.
<i>Аптека</i>	1 282р.	1 499р.
<i>Продукты</i>	1 766р.	1 837р.

Ниже, в пунктах 6.2-.6.22 приводятся детальные диаграммы по каждой товарной категории. Структура представления диаграмм в каждом пункте следующая:

1. Диаграмма сумм покупок;
2. Детализированная диаграмма сумм покупок (эта диаграмма присутствует, если на какой-либо денежный интервал приходится более 50% сумм покупок. Например, в товарной категории «Книги» на интервал от 0р. до 3000р. приходится 93% продаж, следовательно, в пункте «Книги» будет присутствовать диаграмма, детализирующая диапазон 0-3000р.);
3. Диаграмма причины отказа от покупок товаров данной категории;
4. Диаграмма доходов покупателей товаров данной категории;
5. Диаграмма средней стоимости покупок в зависимости от используемых средств поиска.
6. Категории сайтов, посещаемые покупателями товаров данной товарной категории.

6.2. Электроника и фото

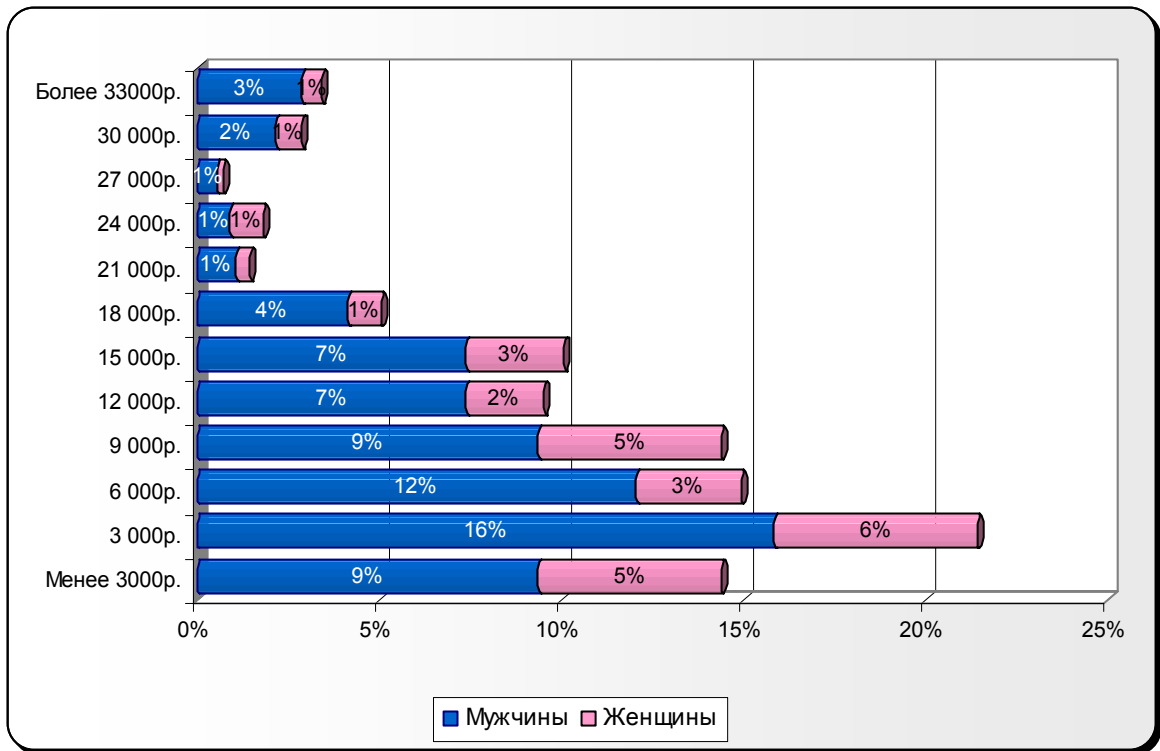


Рис. 6.2.1. Суммы покупок.



Рис. 6.2.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

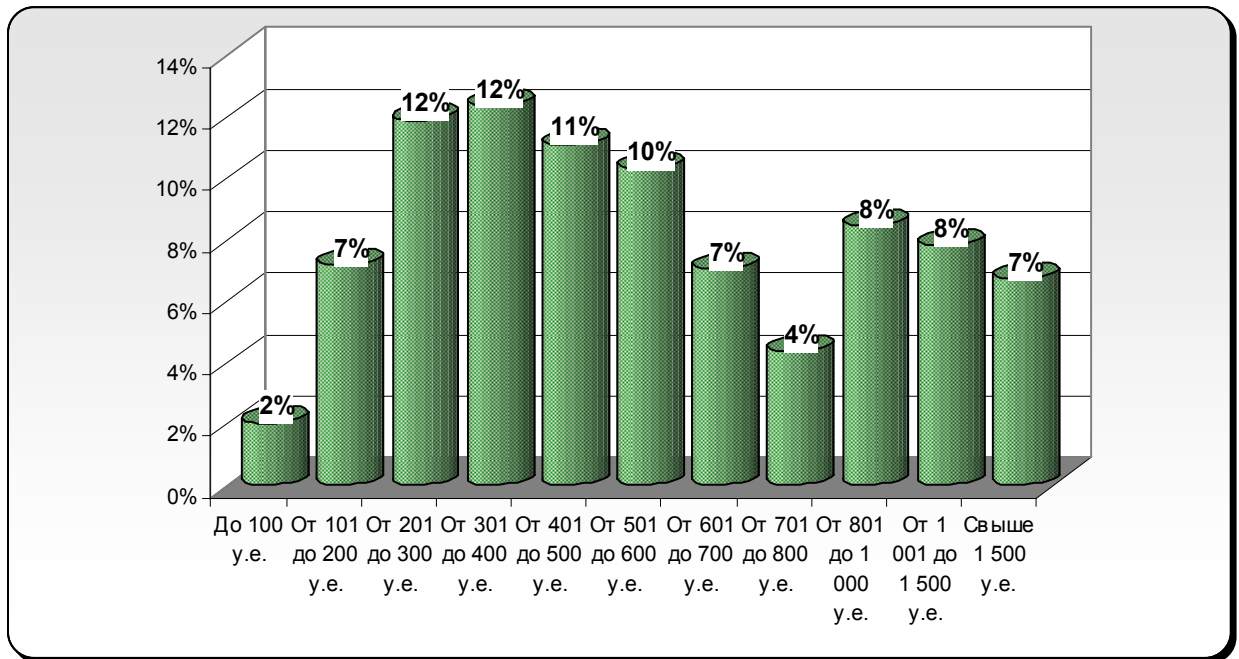


Рис. 6.2.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

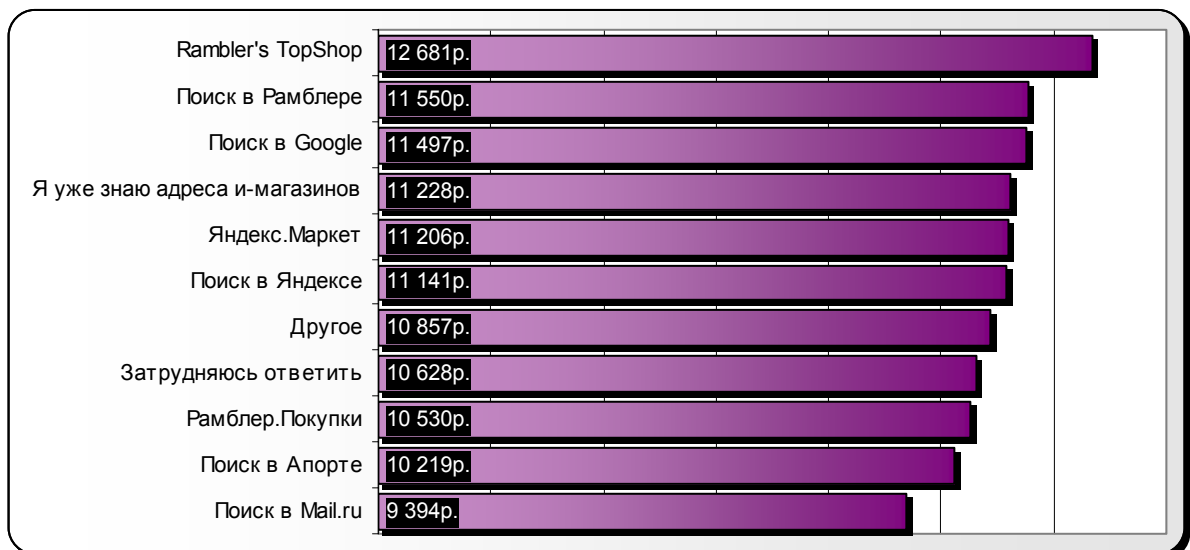


Рис. 6.2.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

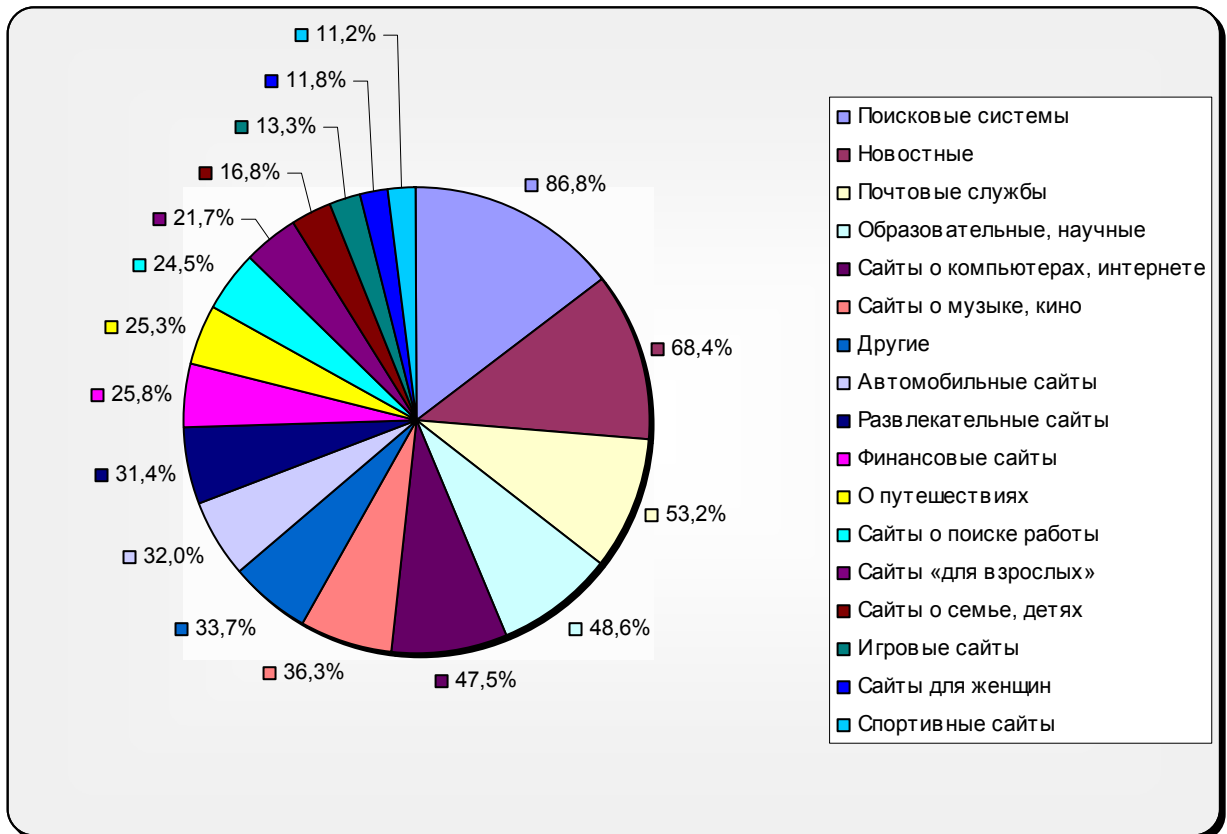


Рис. 6.2.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.3. Компьютеры и комплектующие

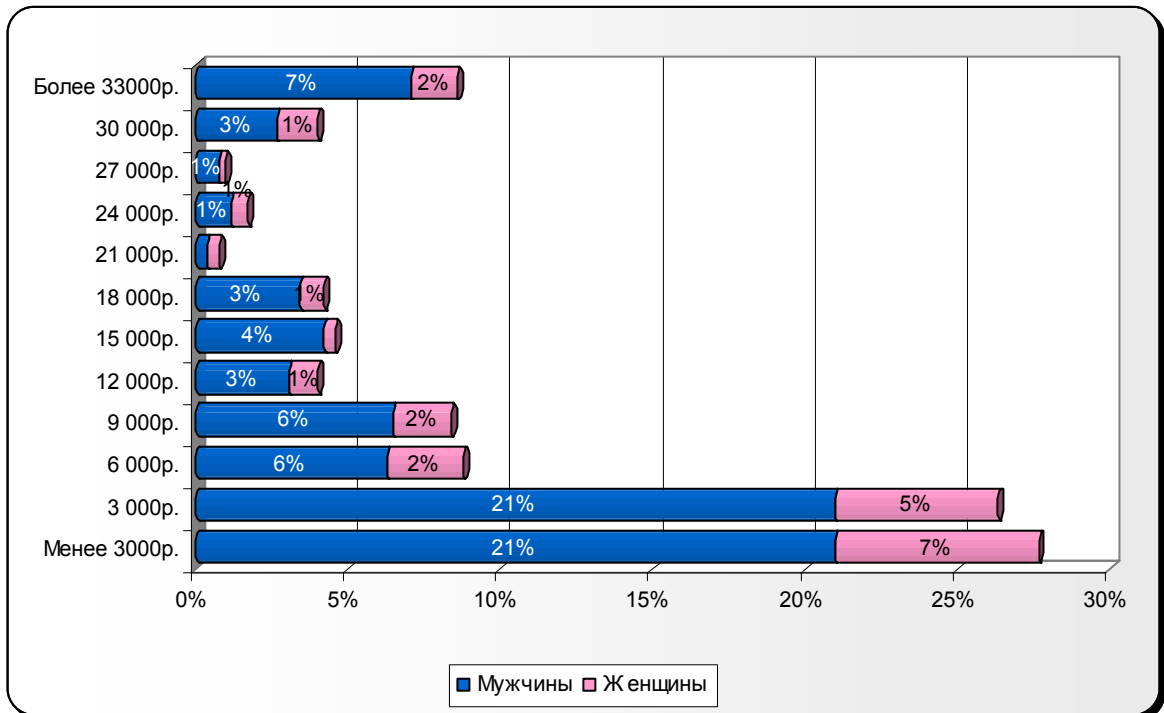


Рис. 6.3.1. Суммы покупок.

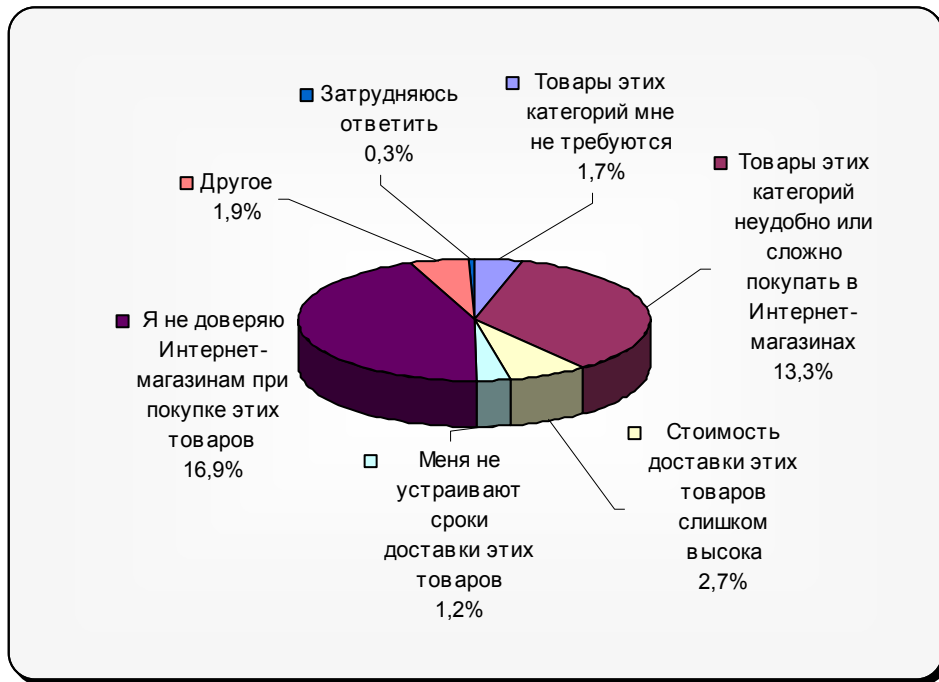


Рис. 6.3.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

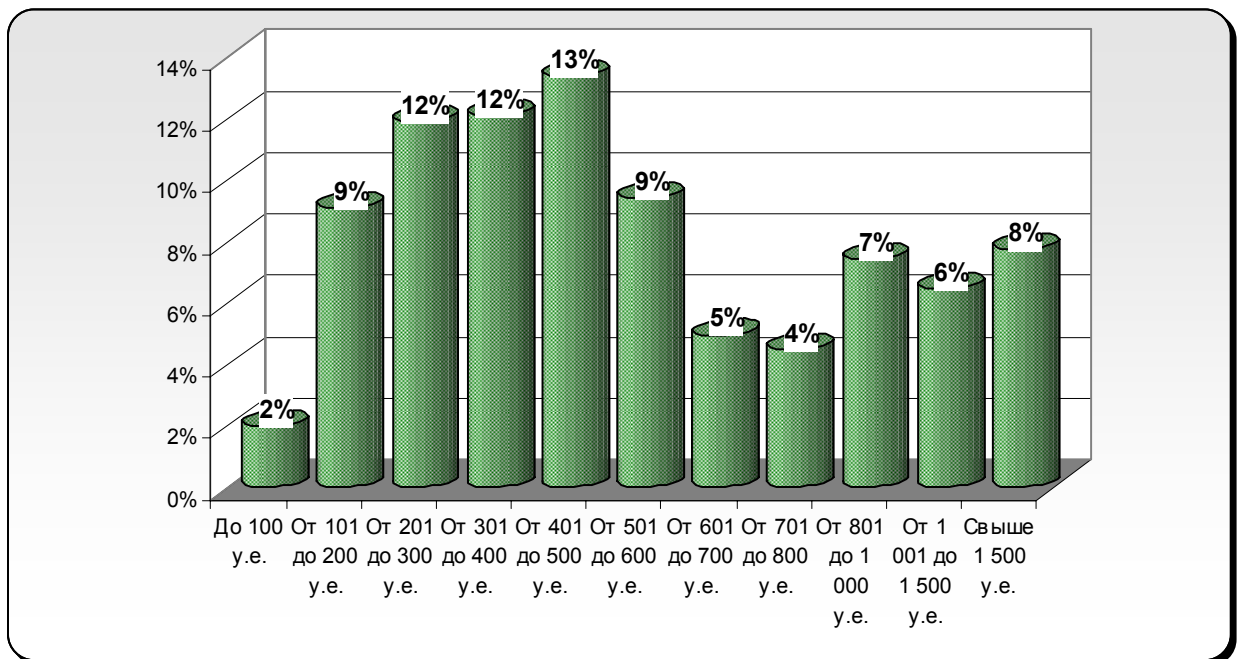


Рис. 6.3.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

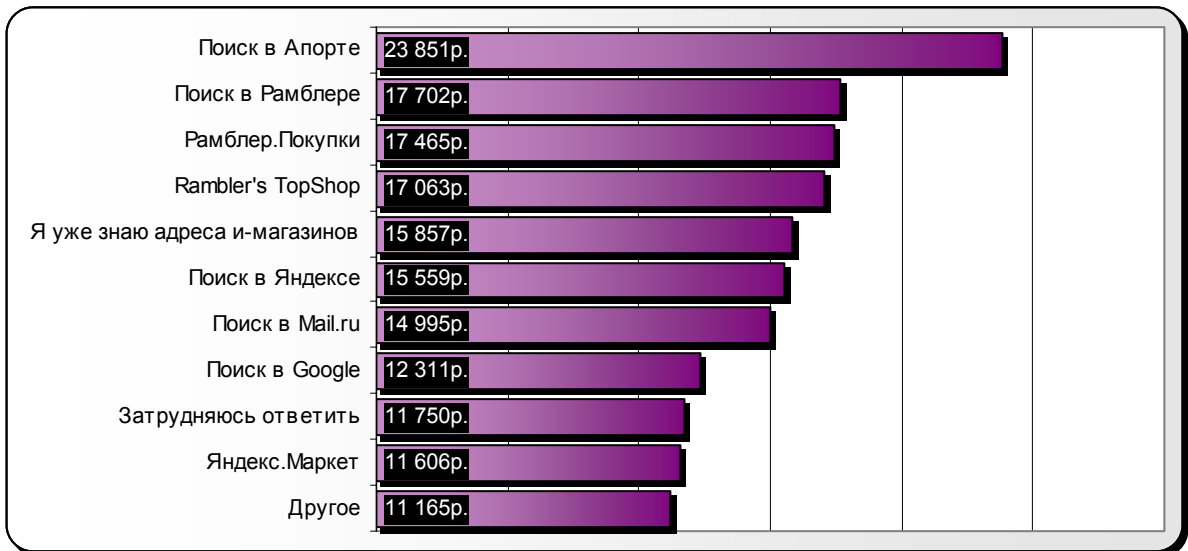


Рис. 6.3.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

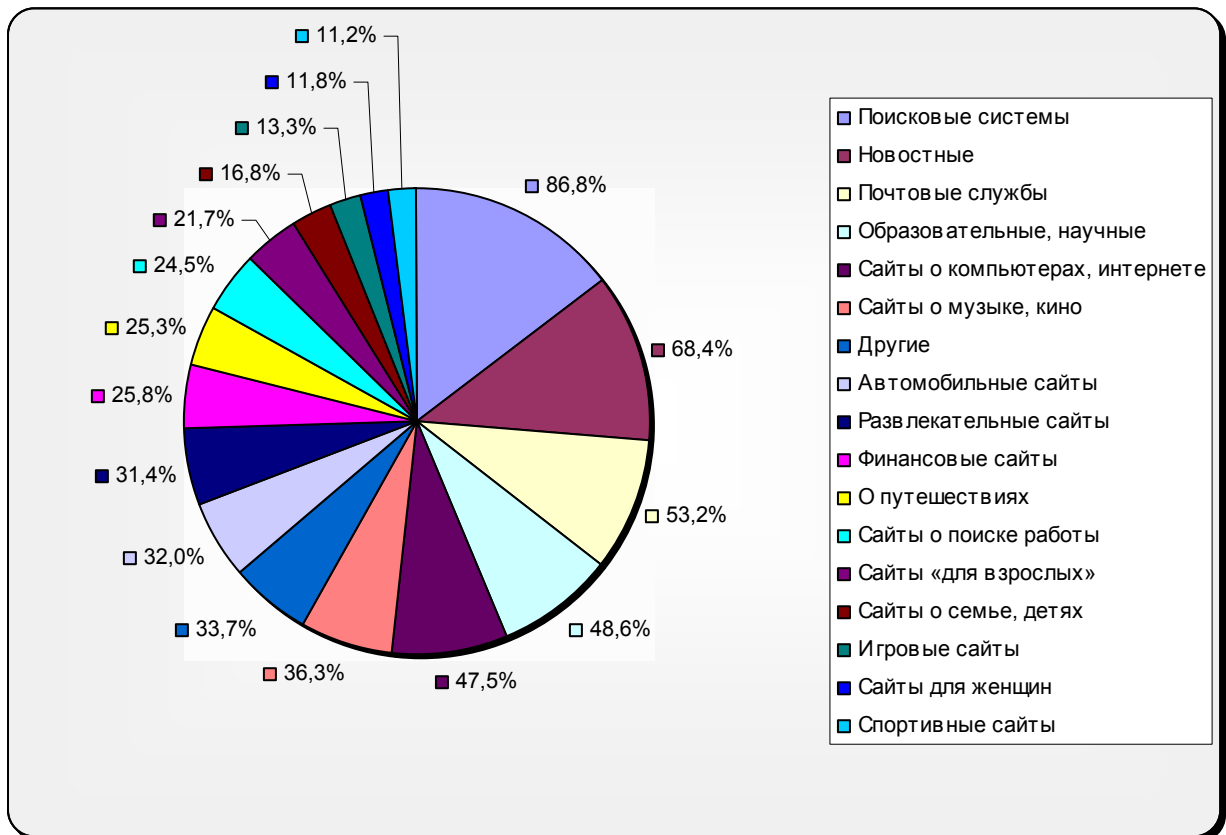


Рис. 6.3.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.4. Авто, мото

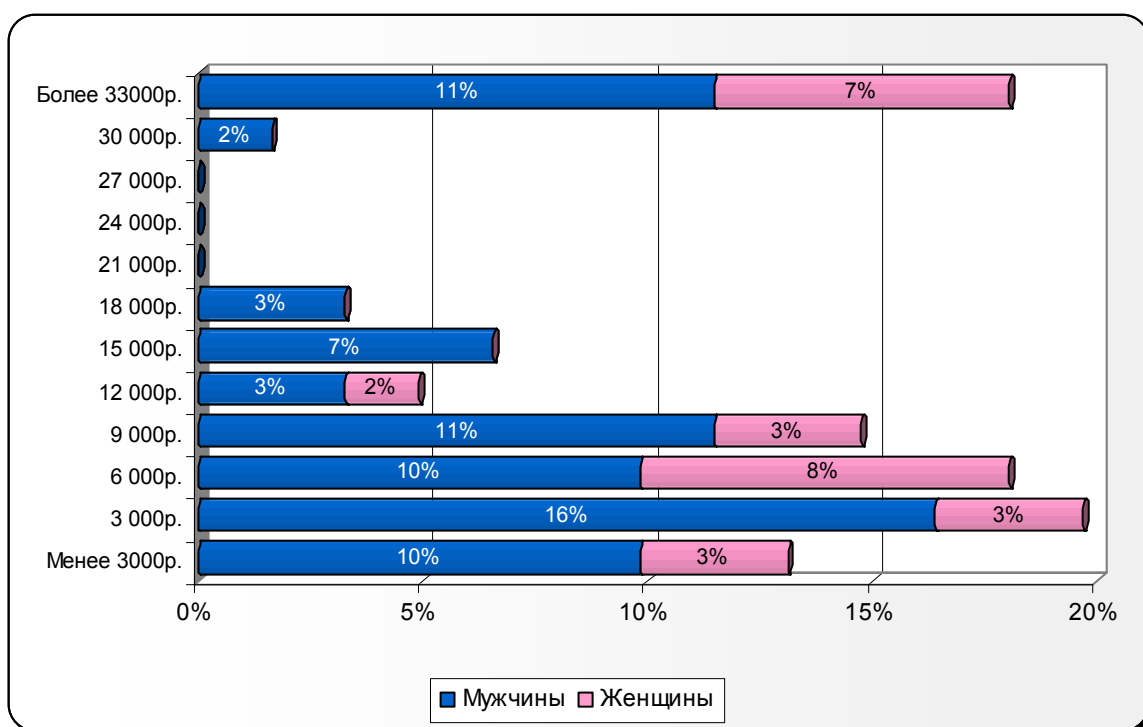


Рис. 6.4.1. Суммы покупок.

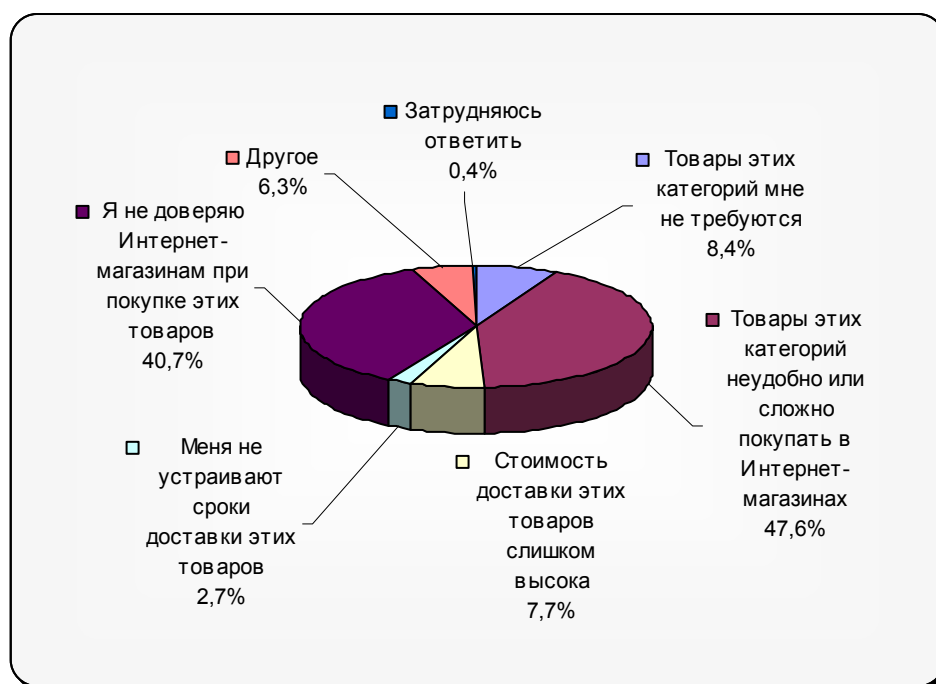


Рис. 6.4.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

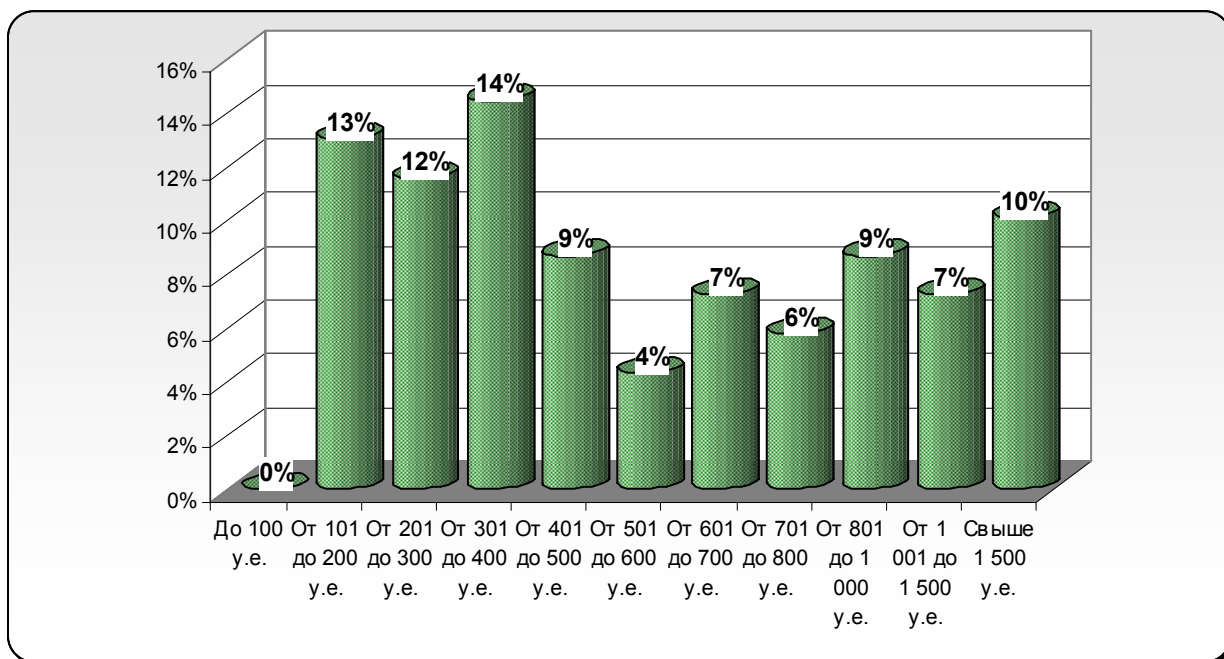


Рис. 6.4.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

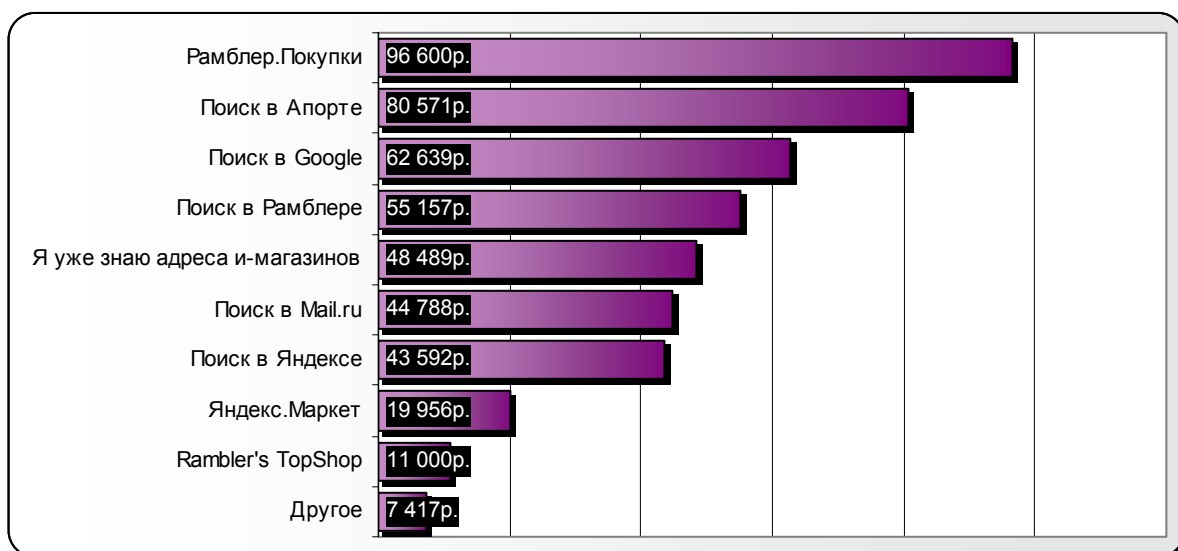


Рис. 6.4.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

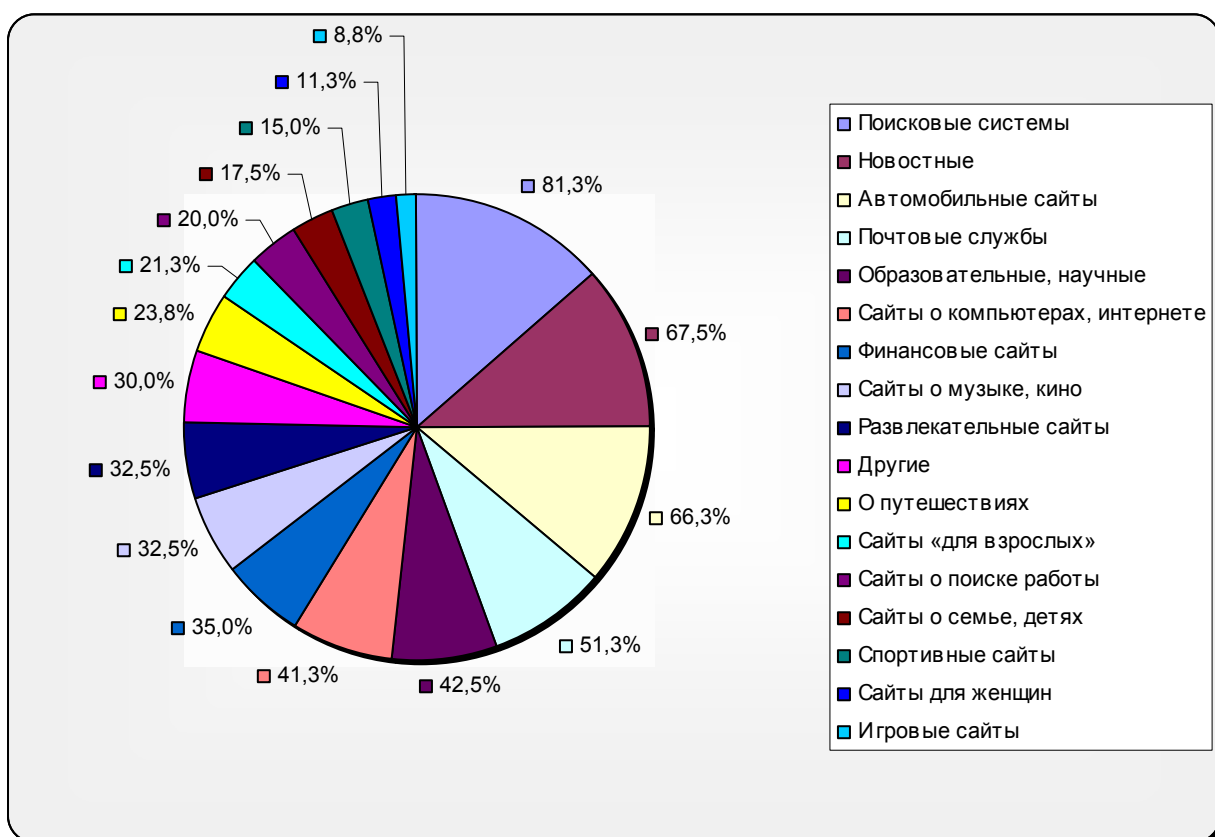


Рис. 6.4.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.5. Телефоны

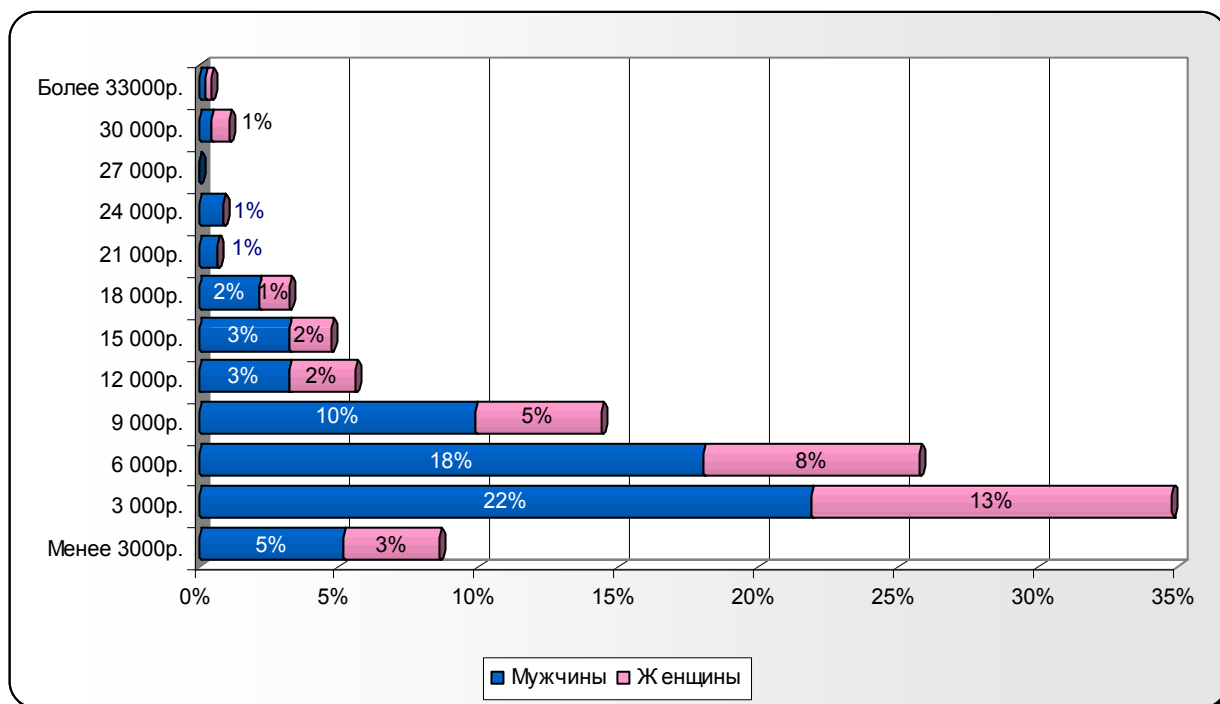


Рис. 6.5.1. Суммы покупок.



Рис. 6.5.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

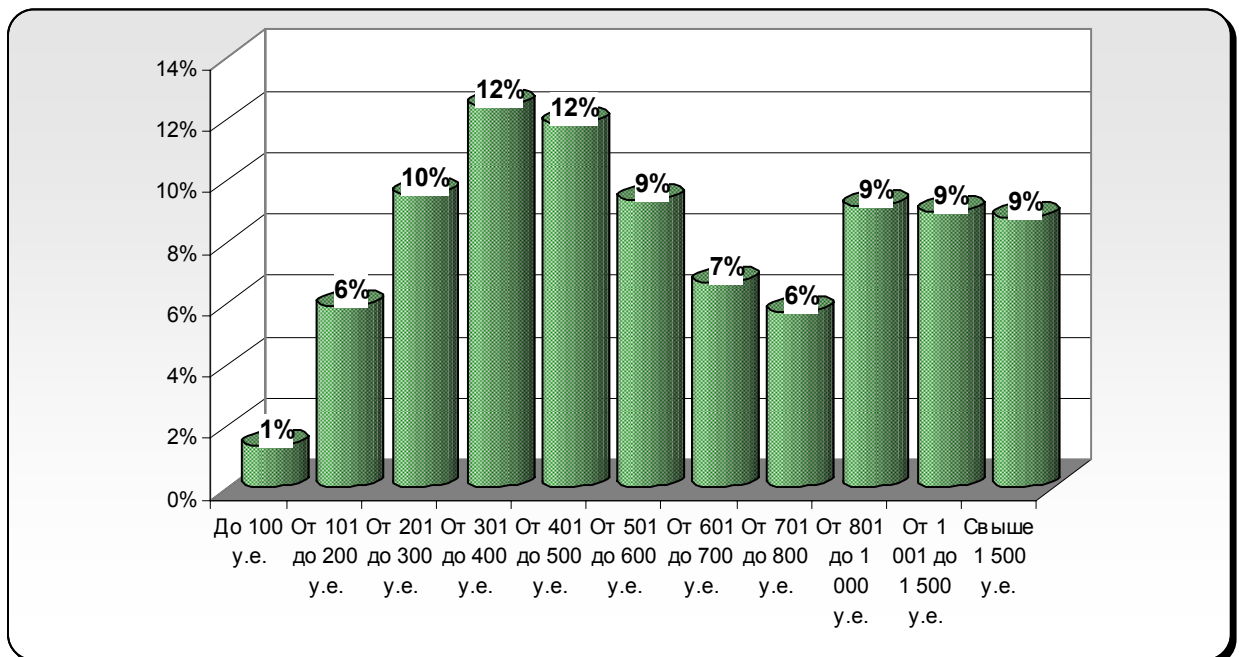


Рис. 6.5.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

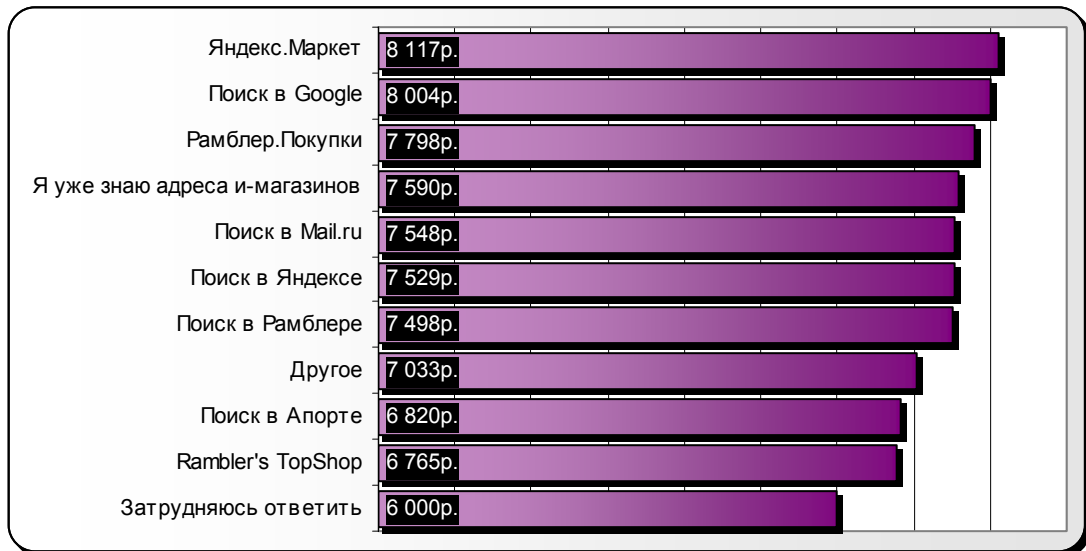


Рис. 6.5.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

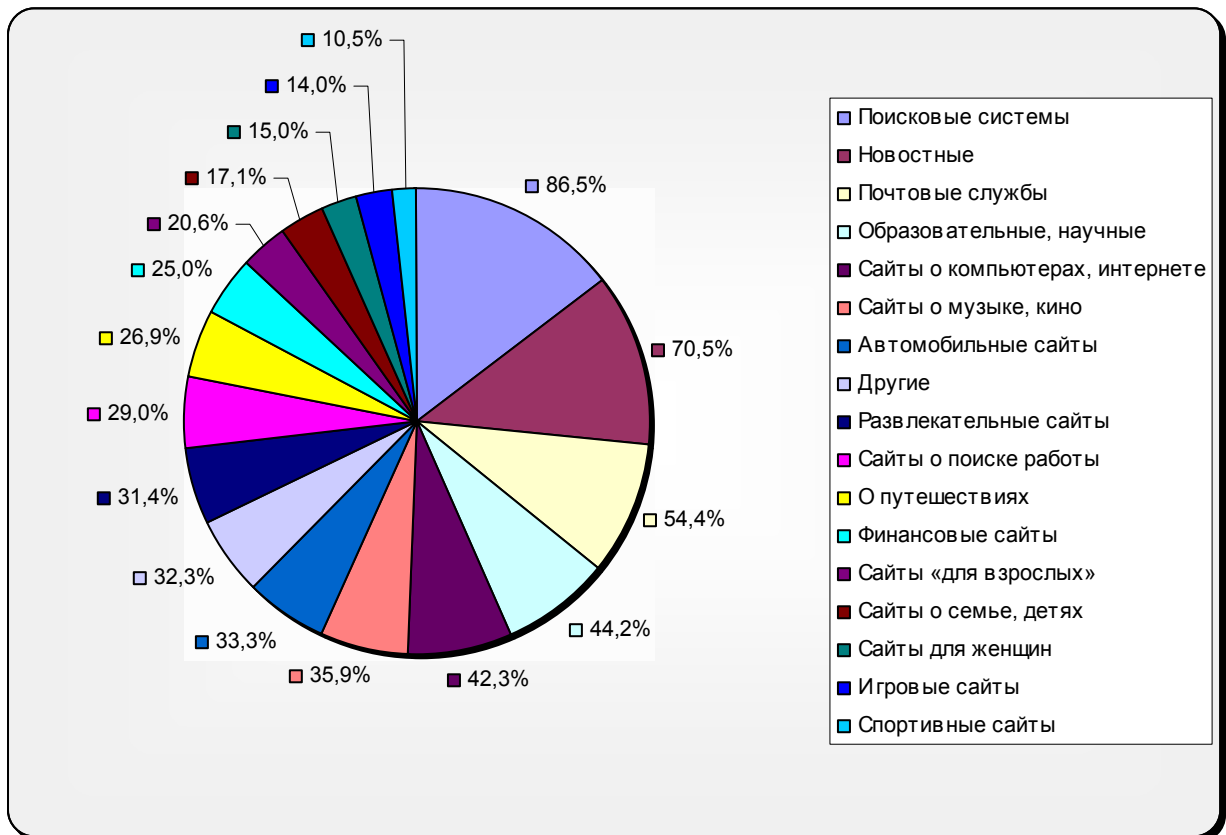


Рис. 6.5.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.6. Бытовая техника

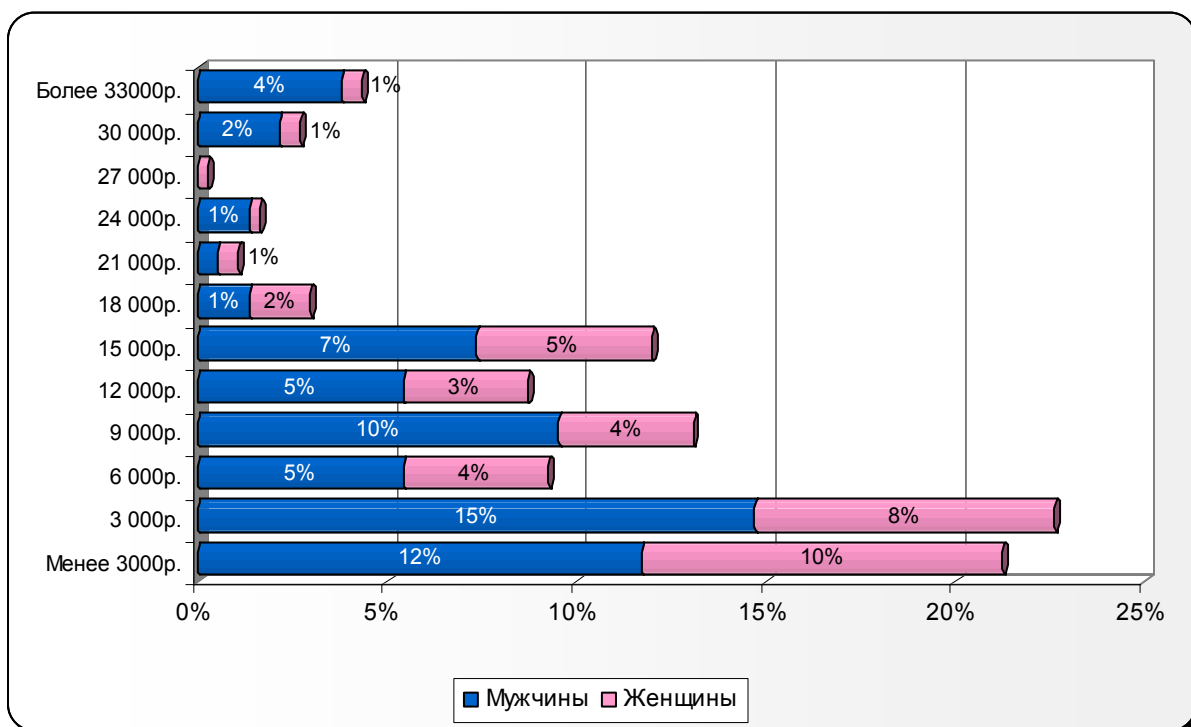


Рис. 6.6.1. Суммы покупок.

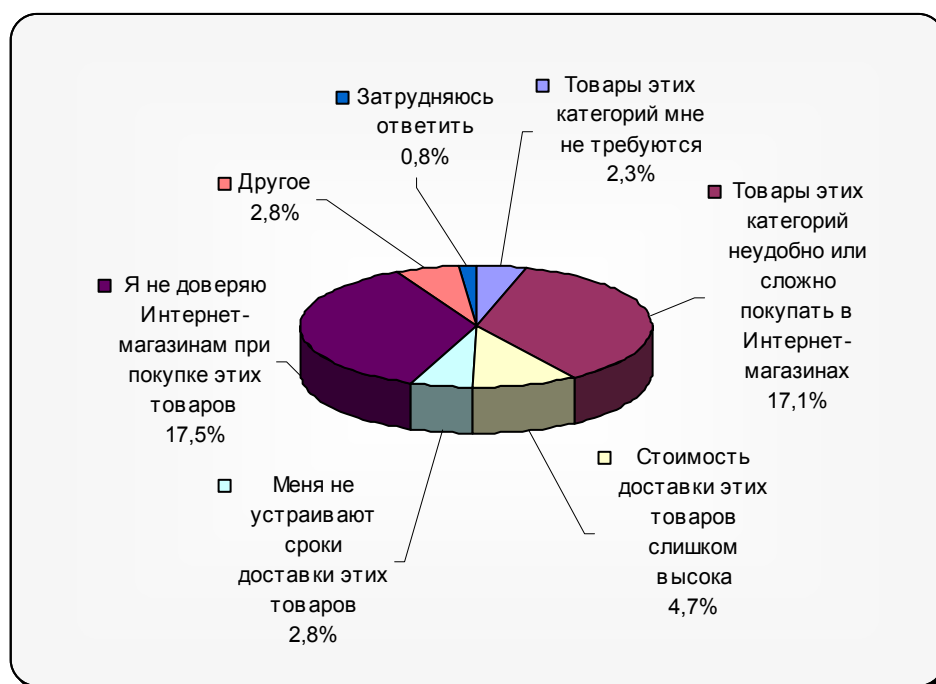


Рис. 6.6.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

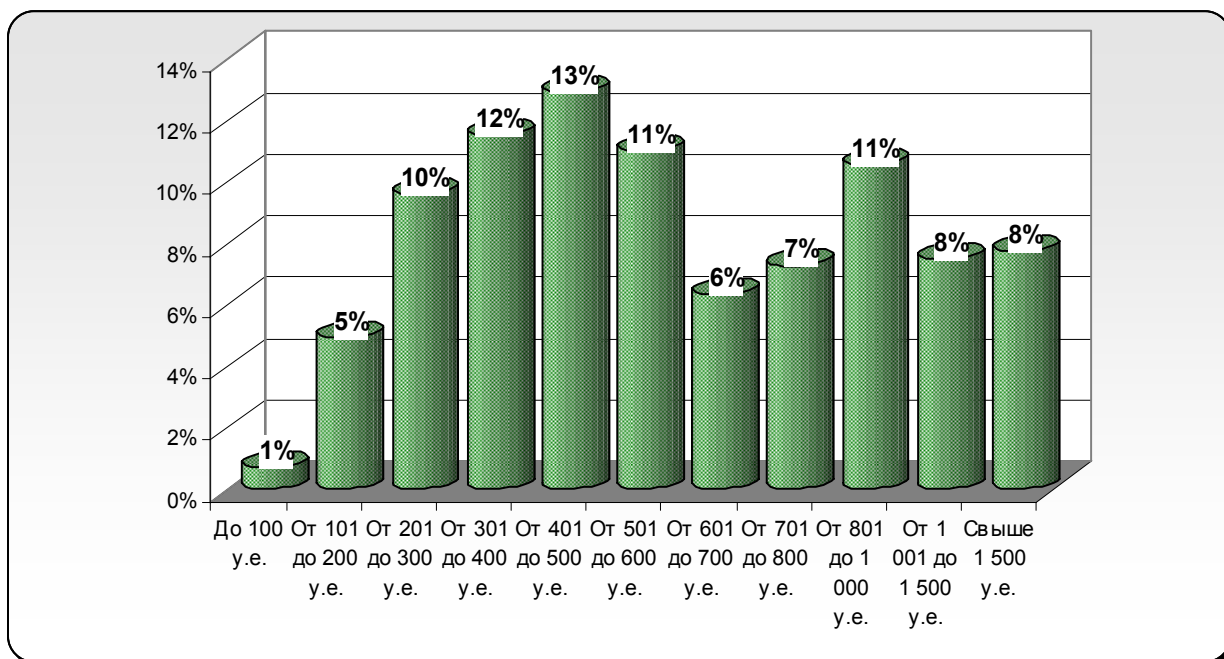


Рис. 6.6.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

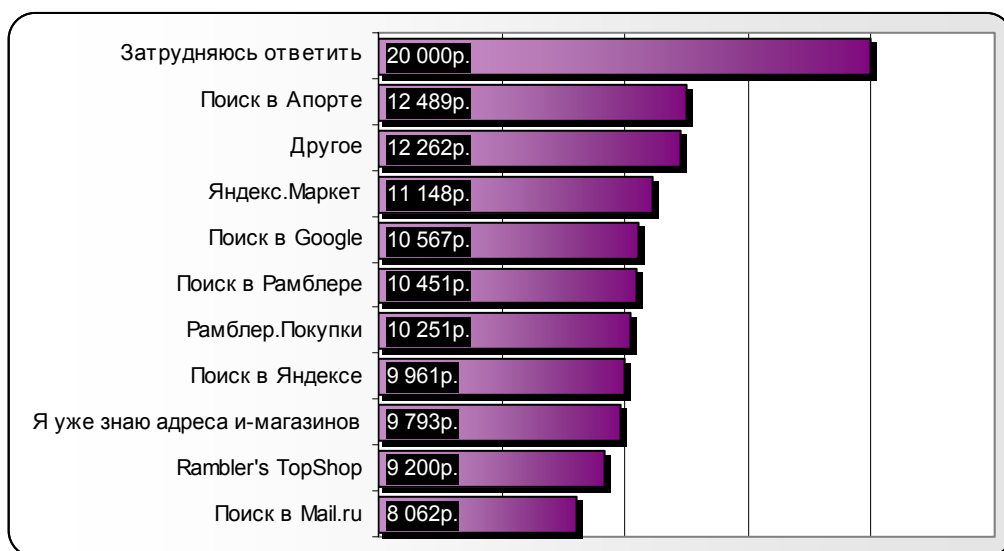


Рис. 6.6.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

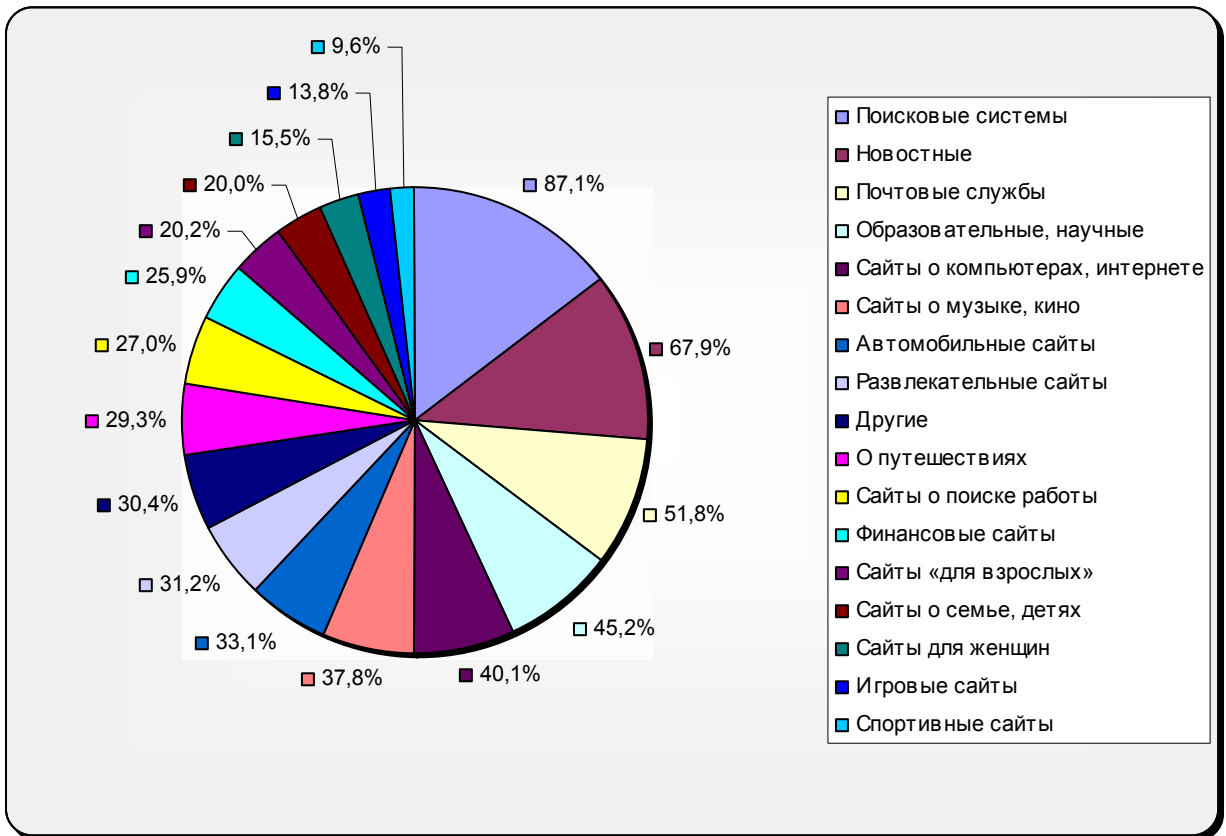


Рис. 6.6.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.7. Все для офиса

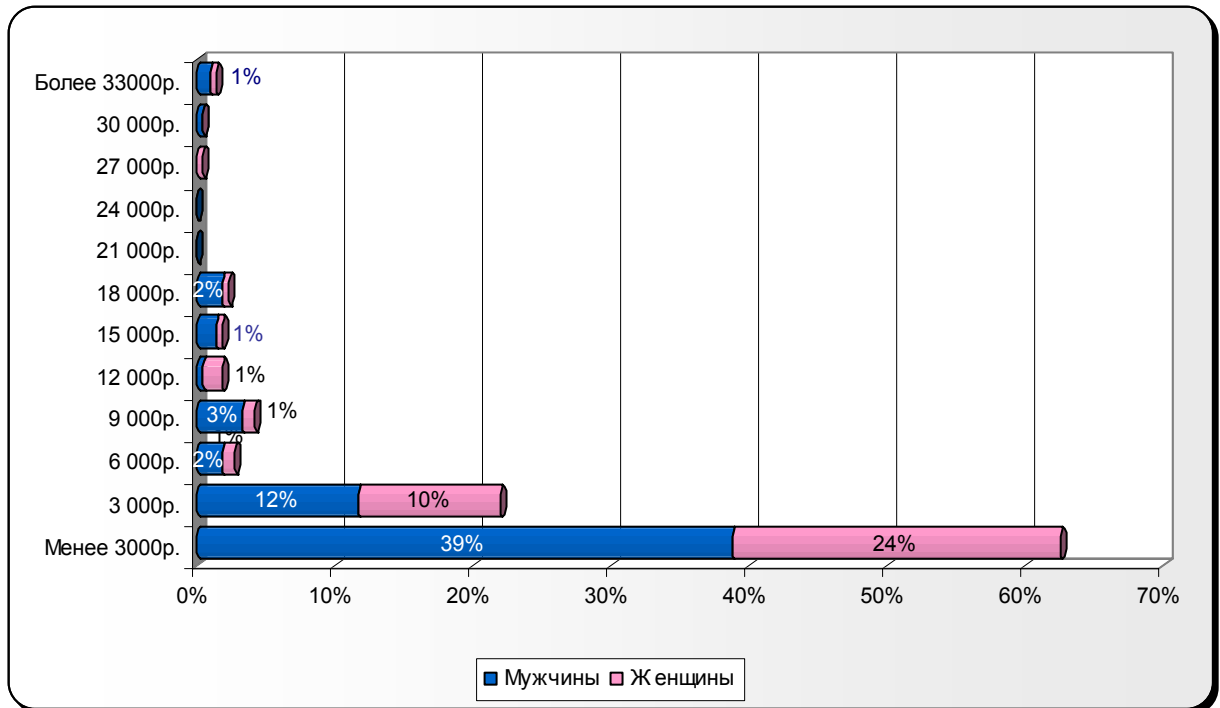


Рис. 6.7.1. Суммы покупок.

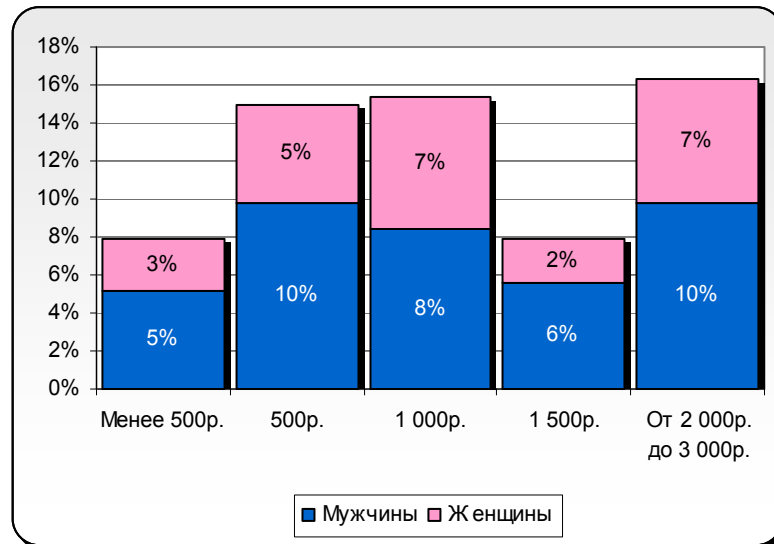


Рис. 6.7.2. Детализированные суммы покупок.

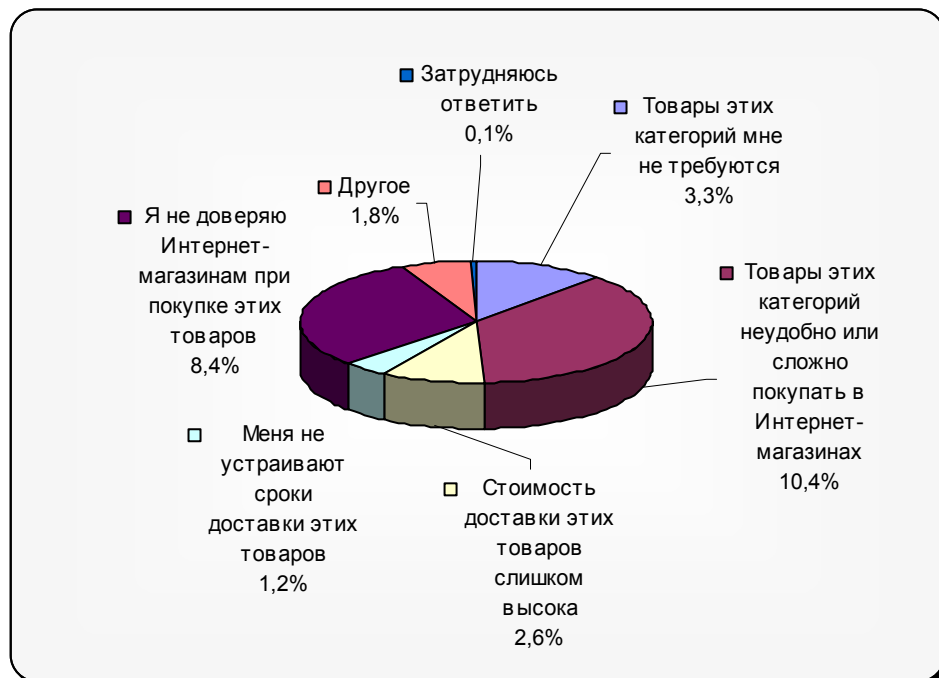


Рис. 6.7.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

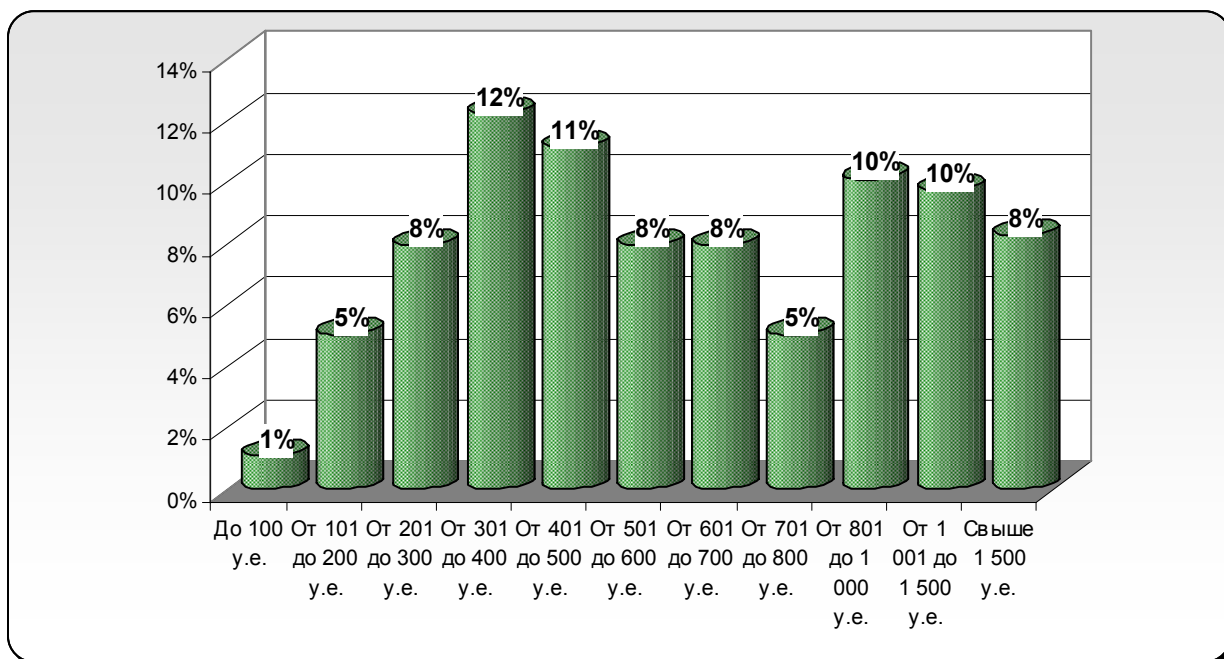


Рис. 6.7.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

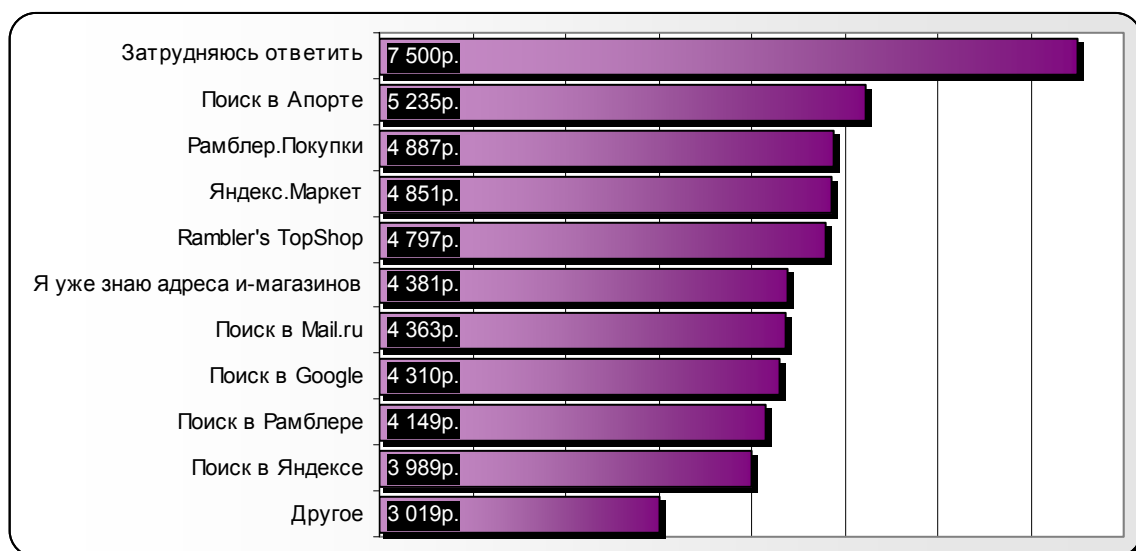


Рис. 6.7.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

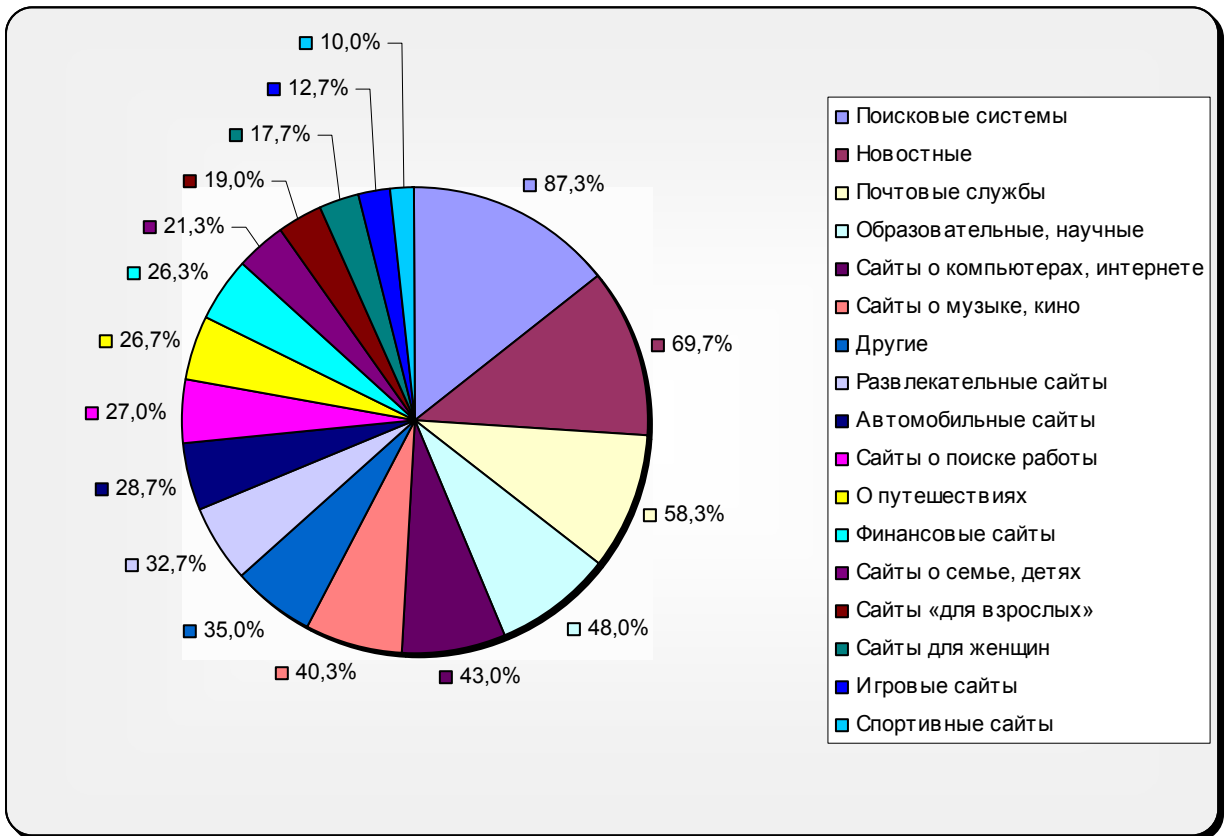


Рис. 6.7.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.8. Аптека

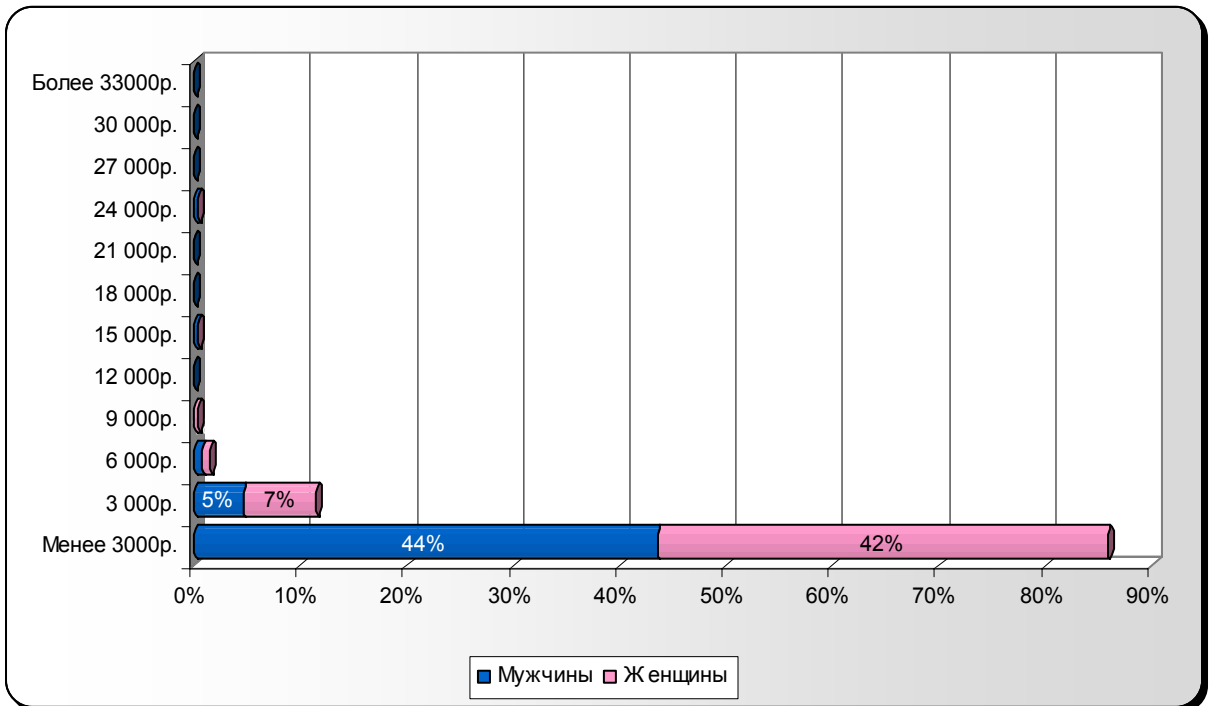


Рис. 6.8.1. Суммы покупок.

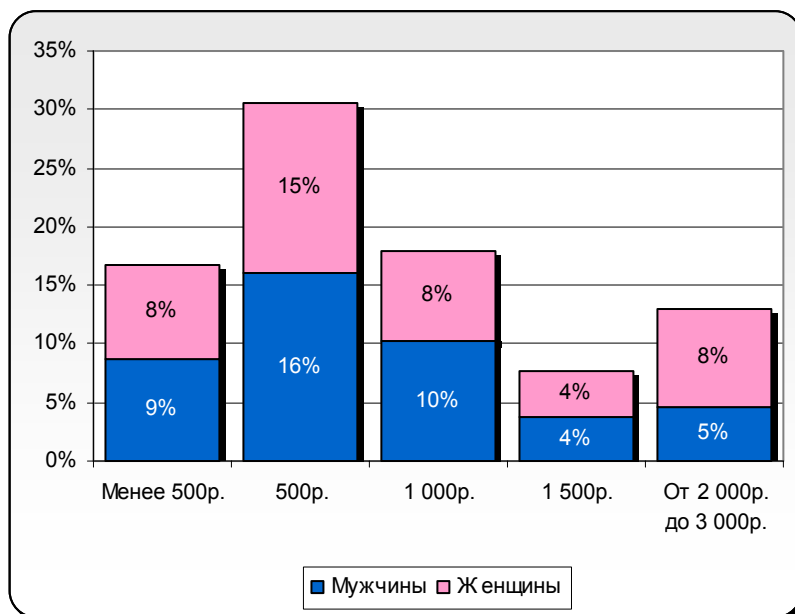


Рис. 6.8.2. Детализированные суммы покупок.

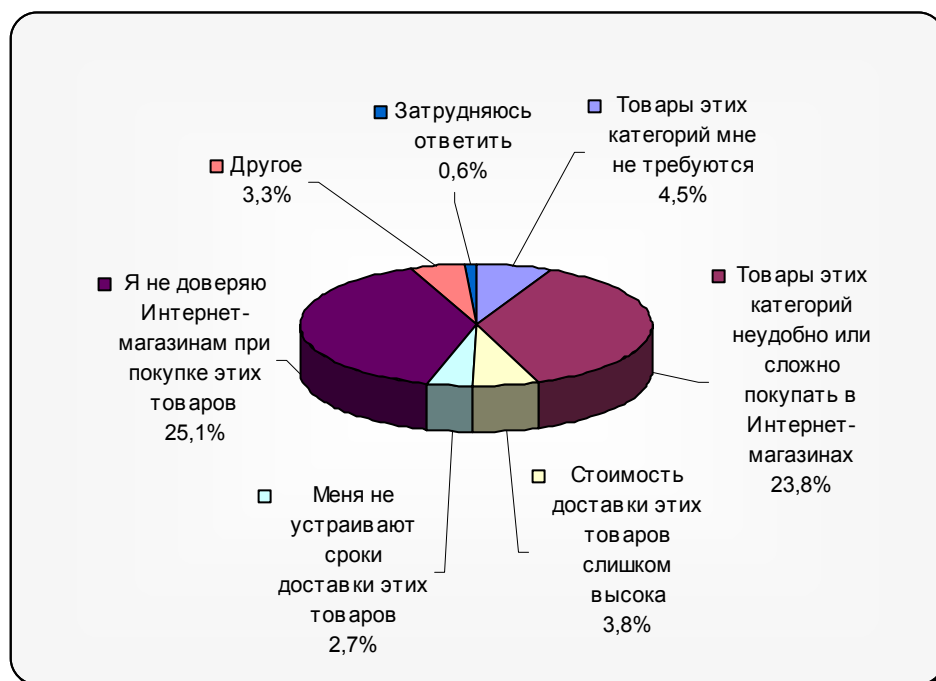


Рис. 6.8.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

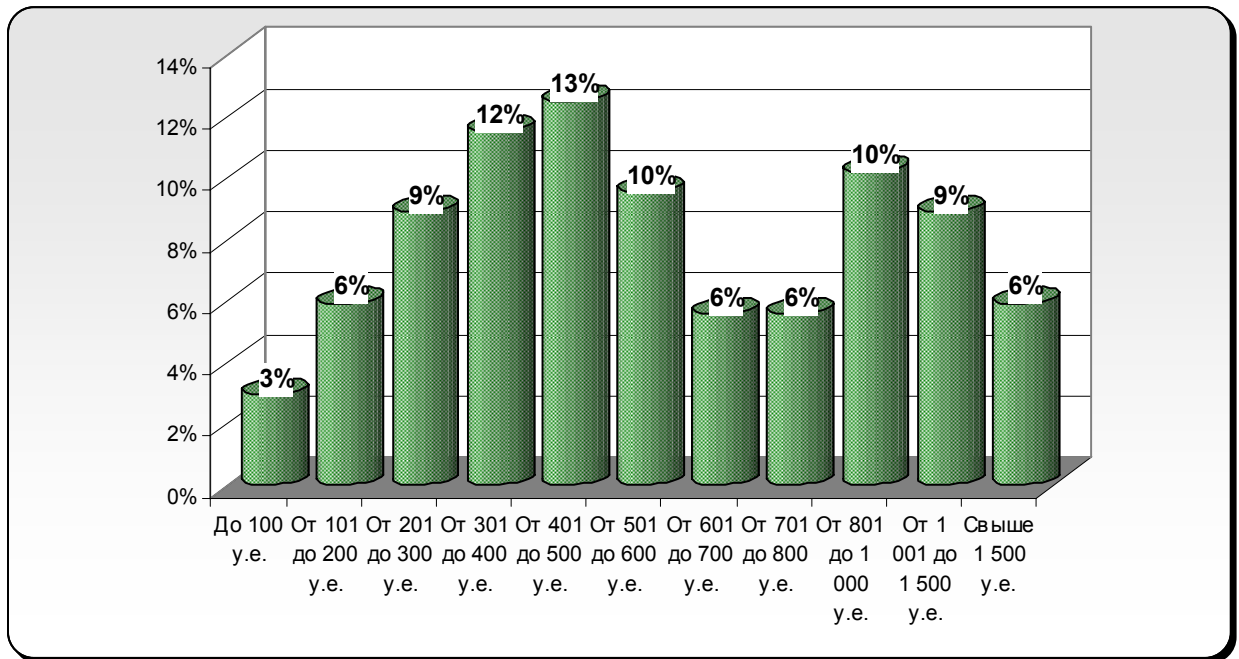


Рис. 6.8.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

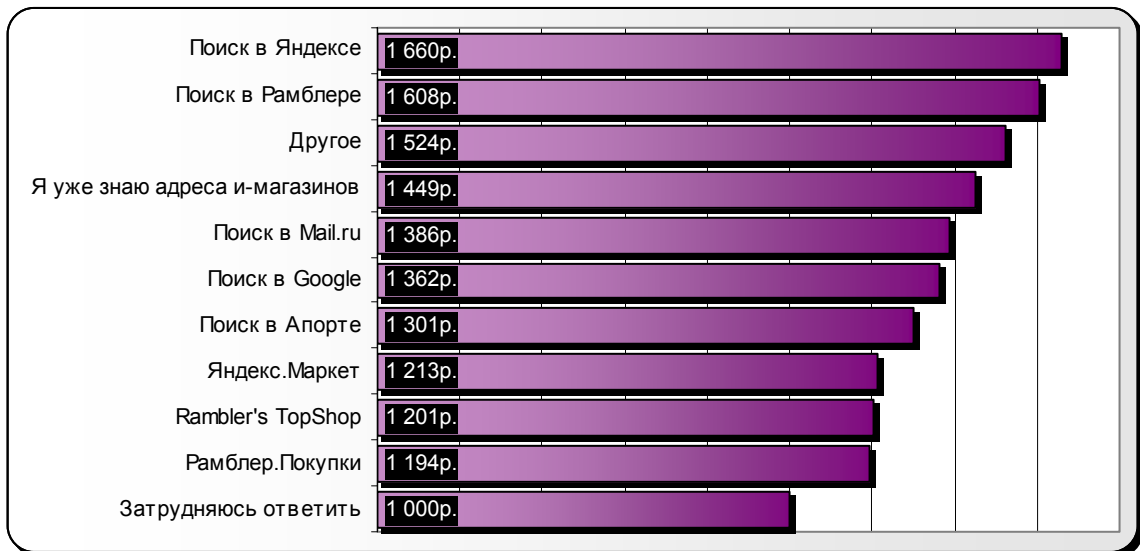


Рис. 6.8.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

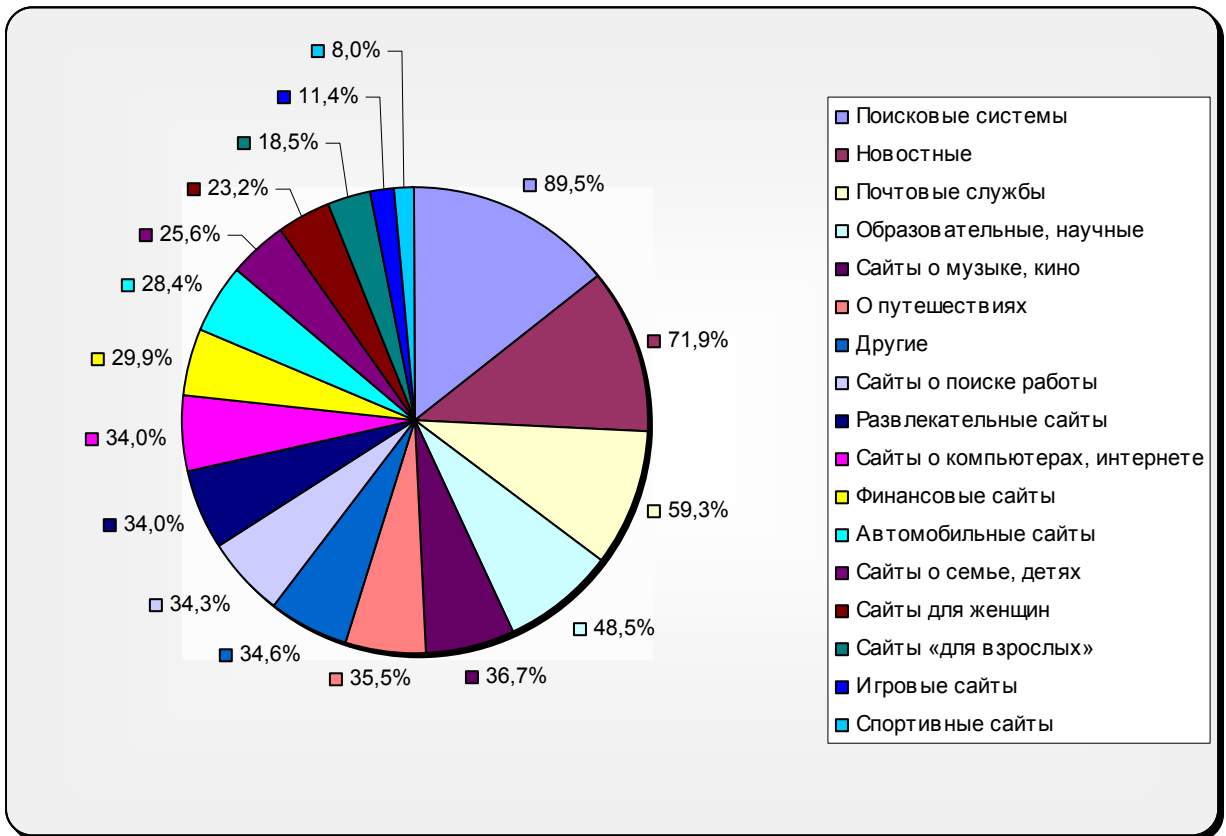


Рис. 6.8.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.9. Все для дома

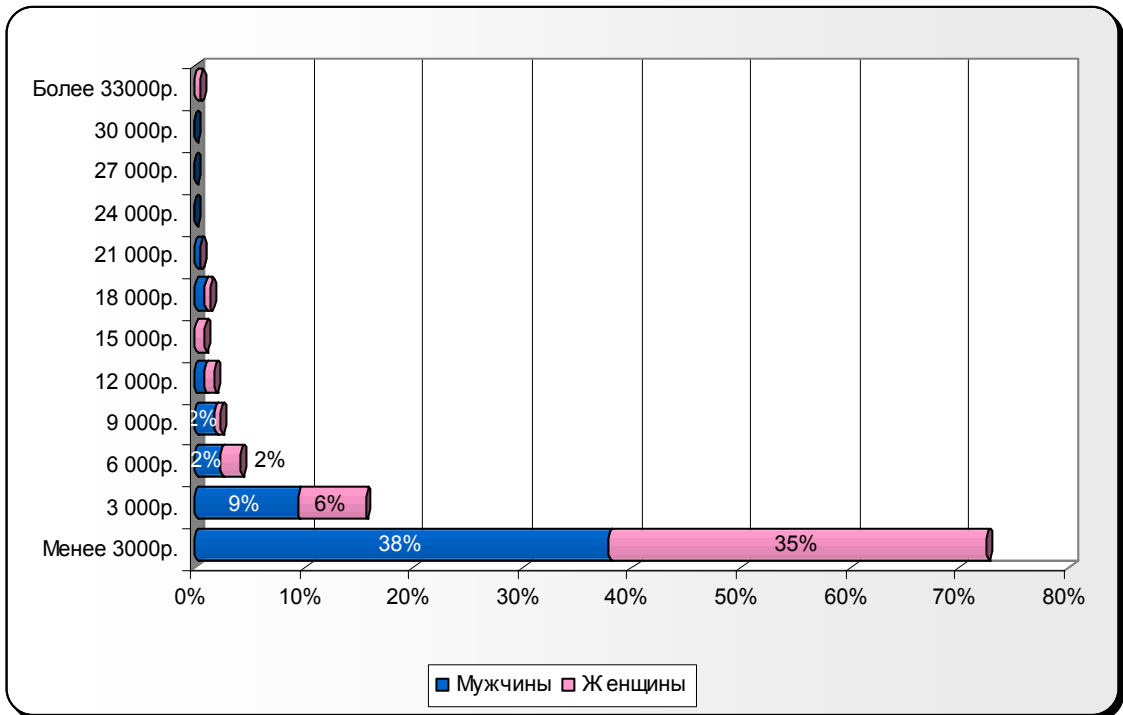


Рис. 6.9.1. Суммы покупок.

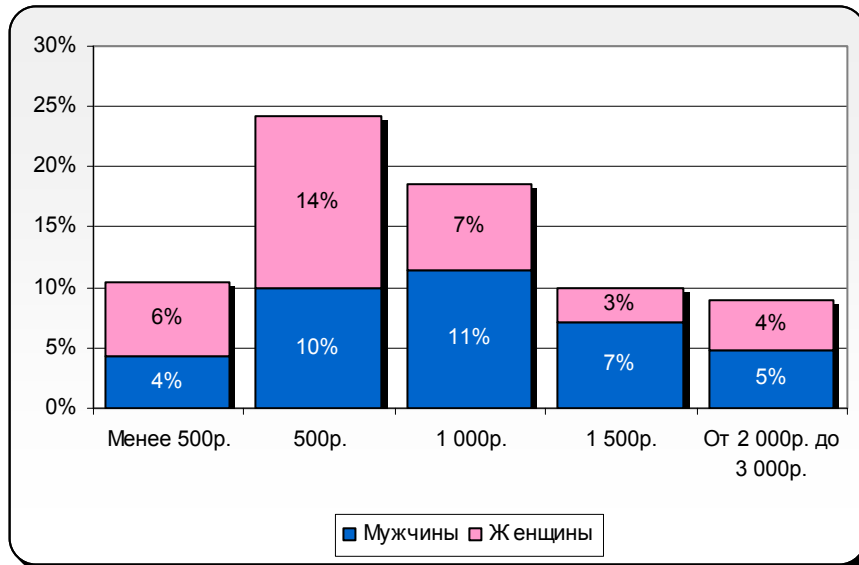


Рис. 6.9.2. Детализированные суммы покупок.

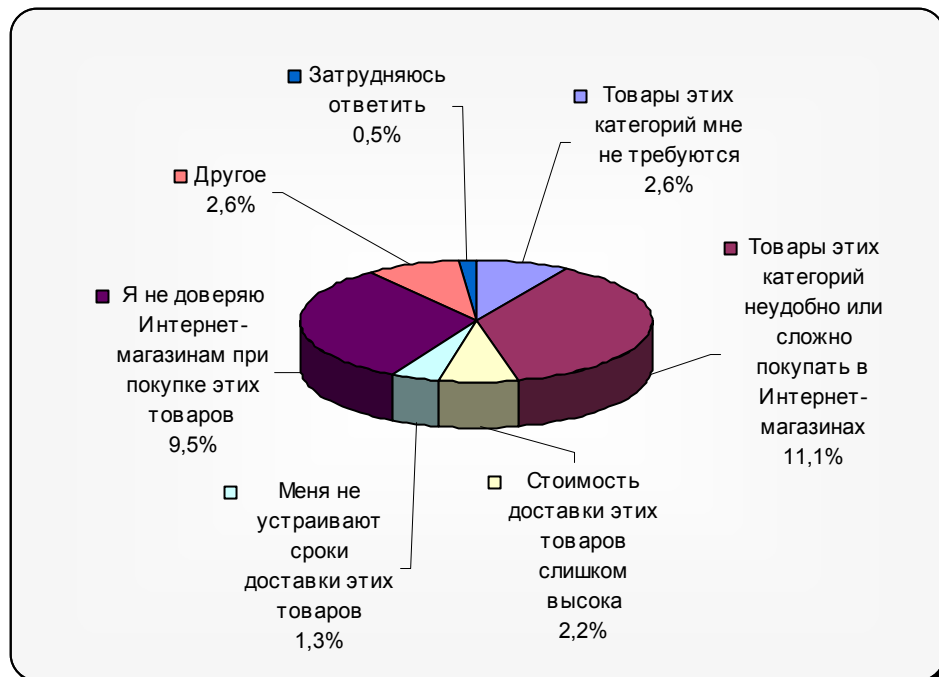


Рис. 6.9.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

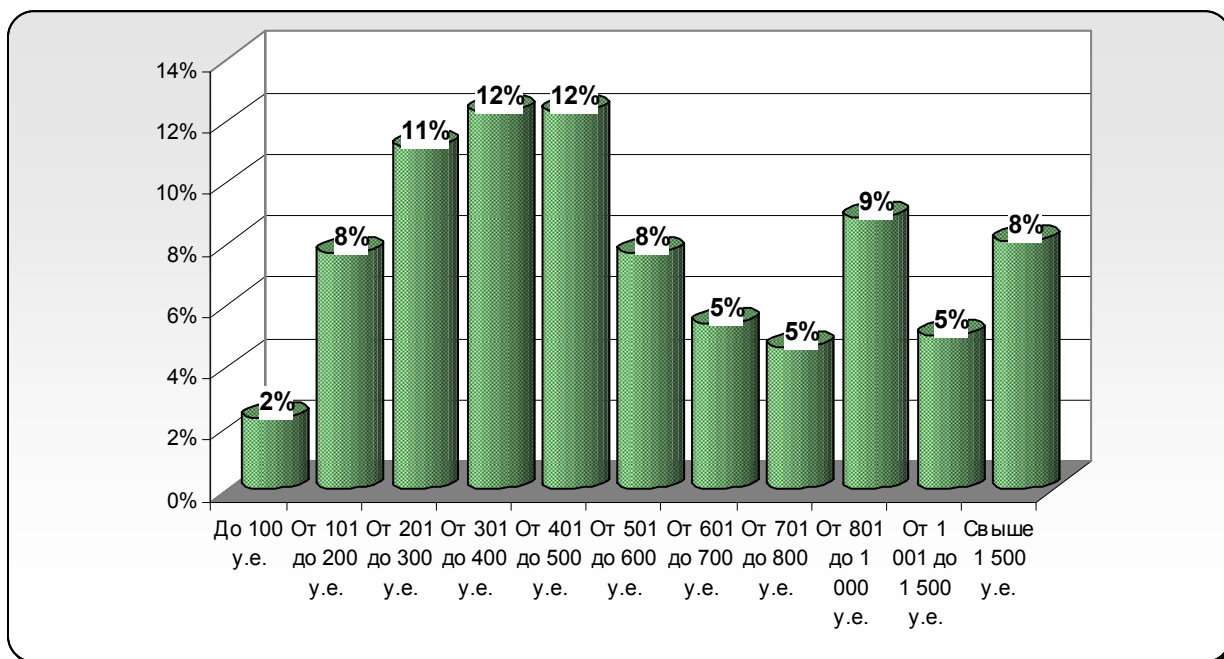


Рис. 6.9.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

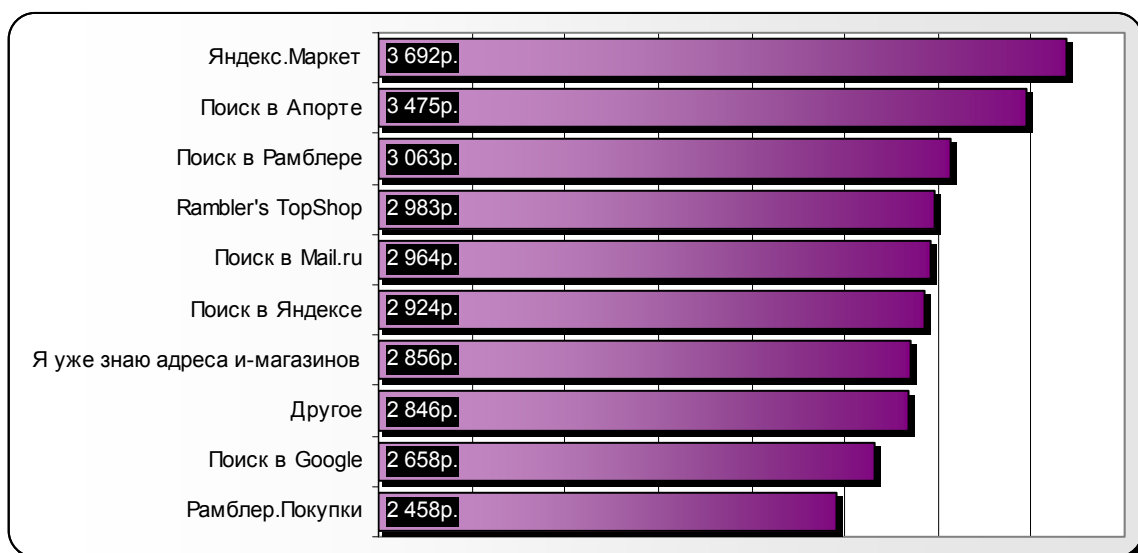


Рис. 6.9.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

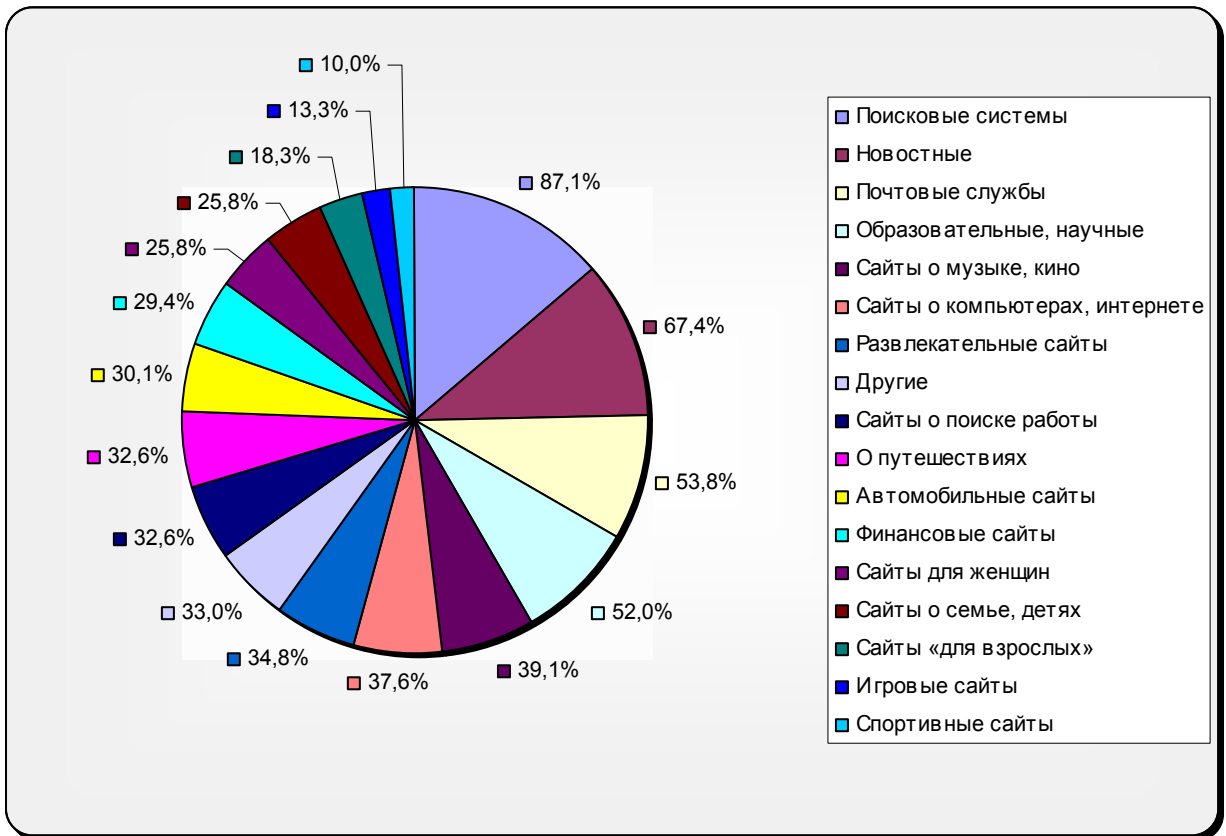


Рис. 6.9.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.10. Детский мир

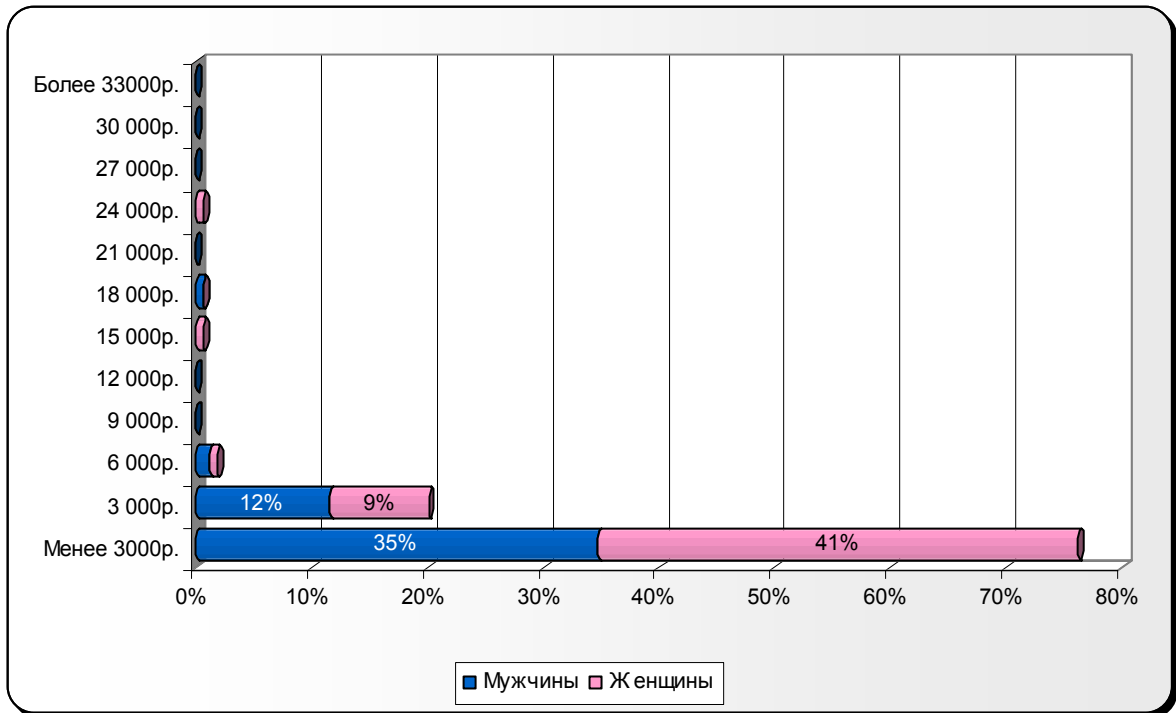


Рис. 6.10.1. Суммы покупок.

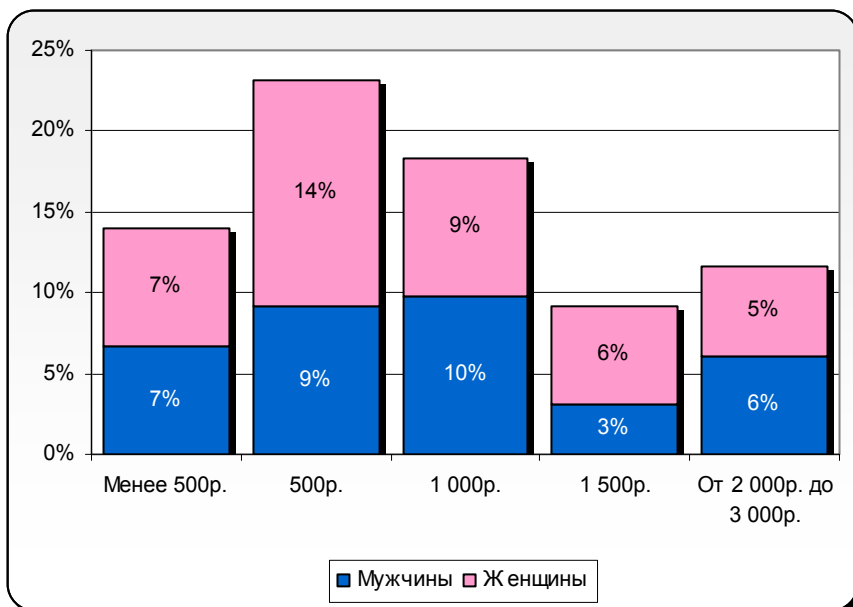


Рис. 6.10.2. Детализированные суммы покупок.



Рис. 6.10.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

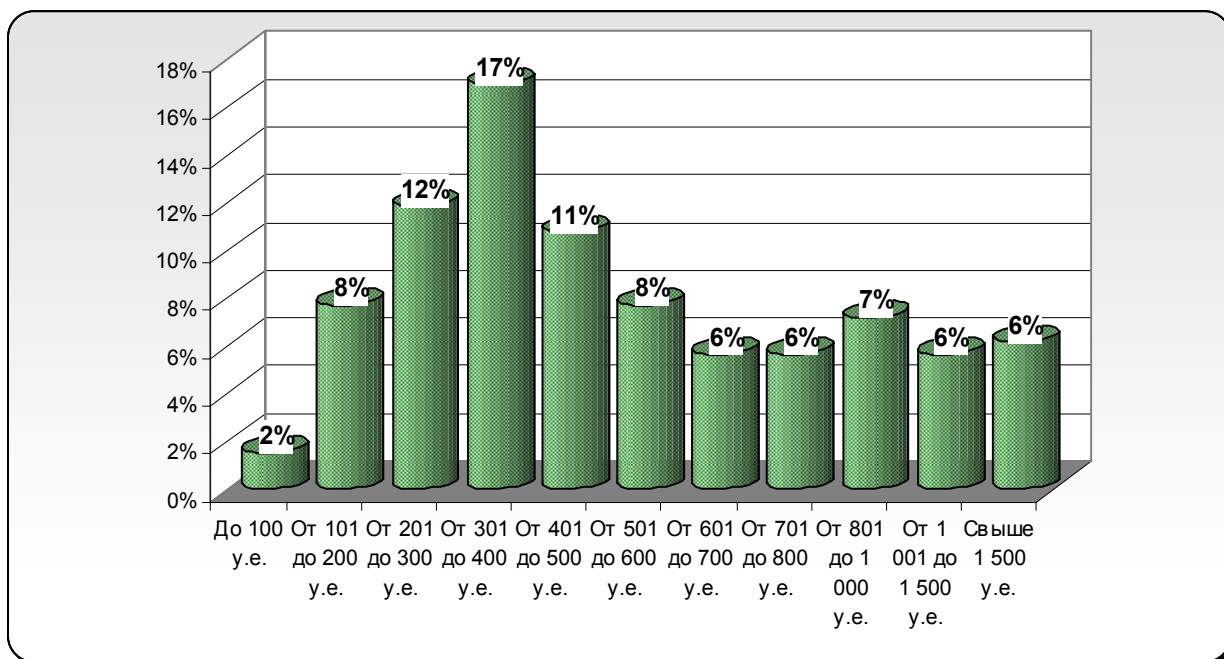


Рис. 6.10.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

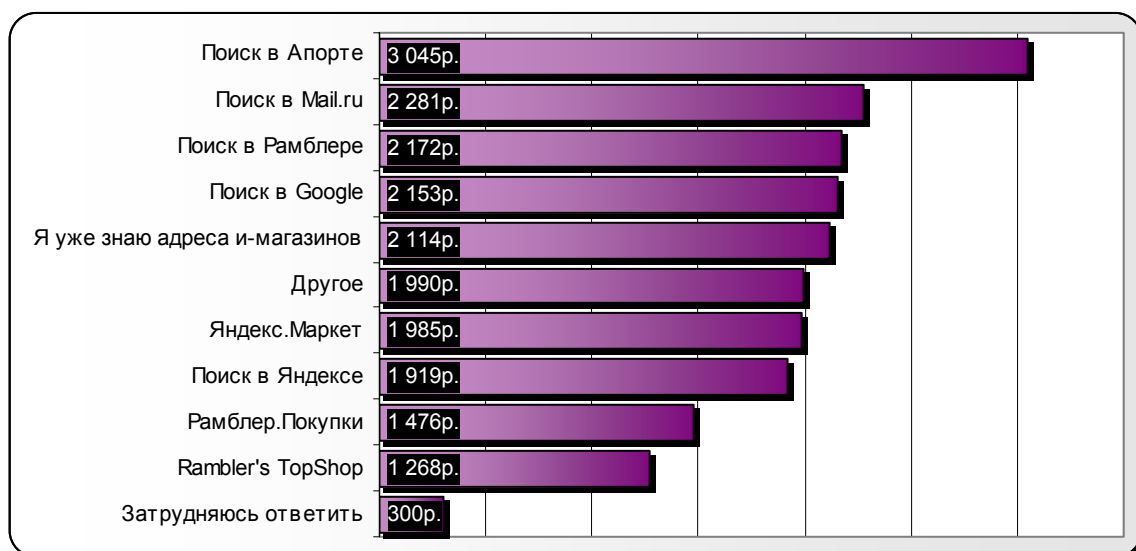


Рис. 6.10.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

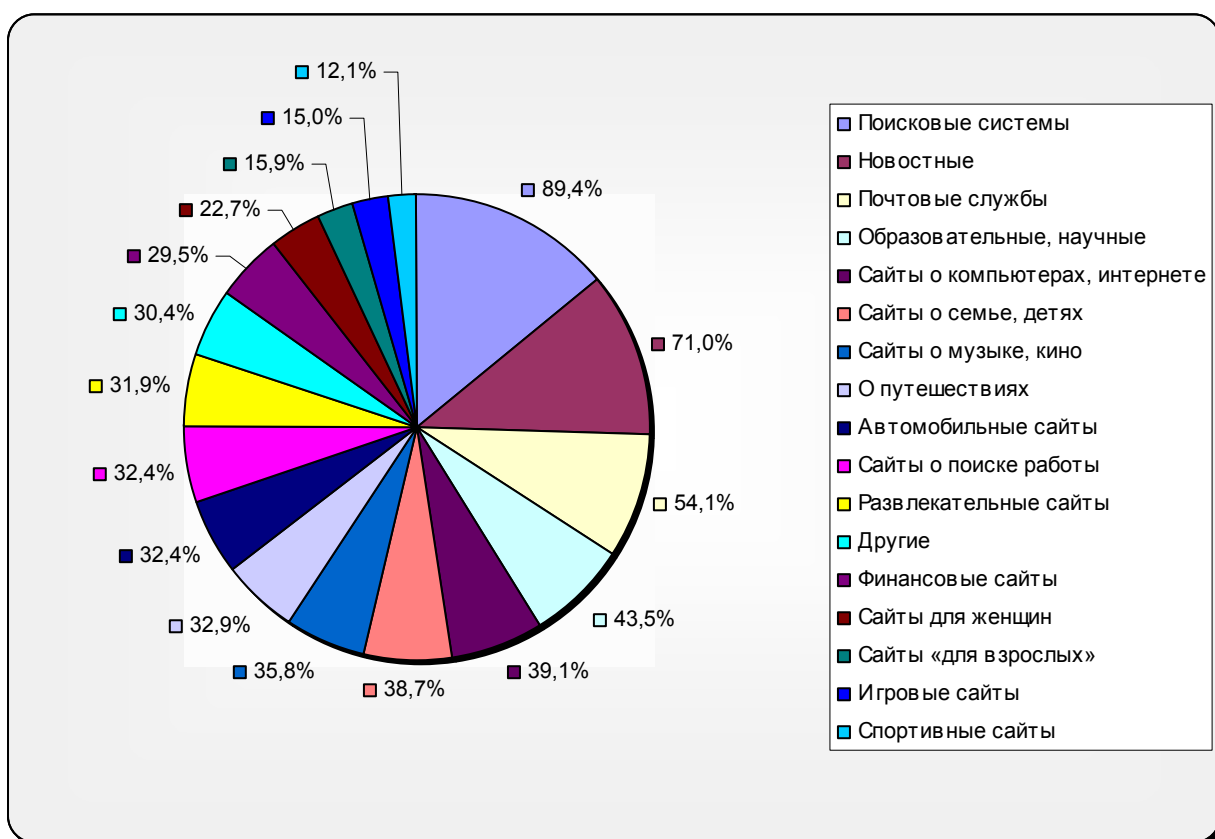


Рис. 6.10.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.11. Корма для животных и растения

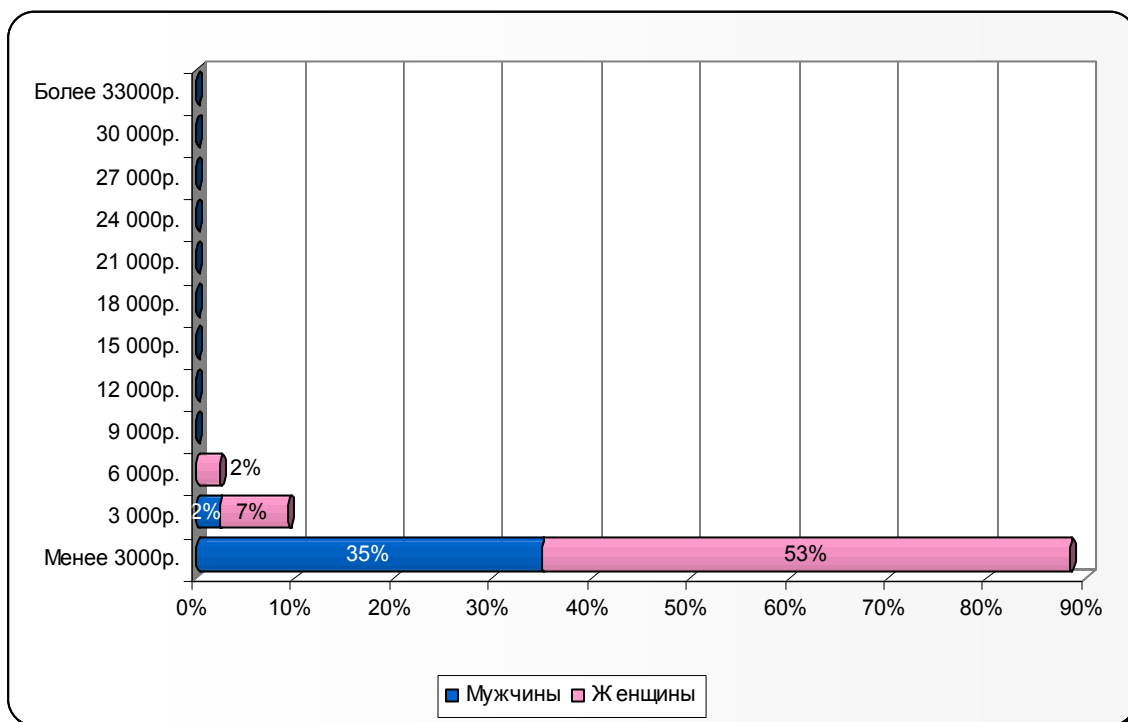


Рис. 6.11.1. Суммы покупок.

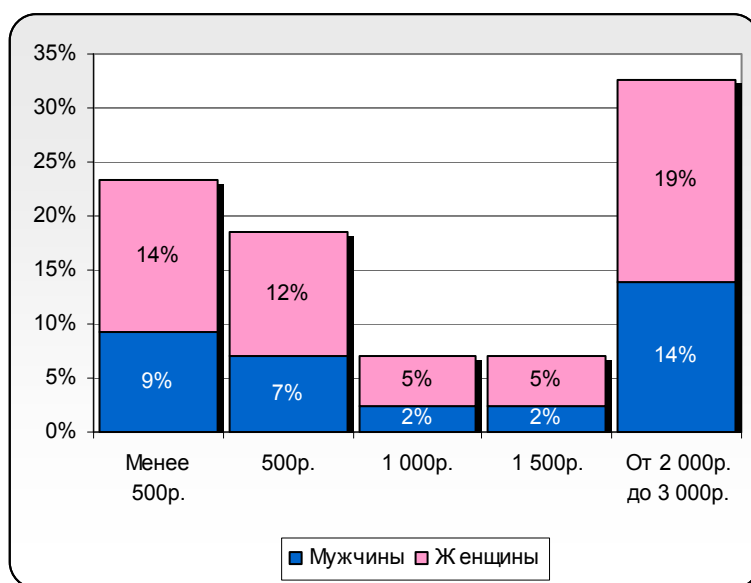


Рис. 6.11.2. Детализированные суммы покупок.

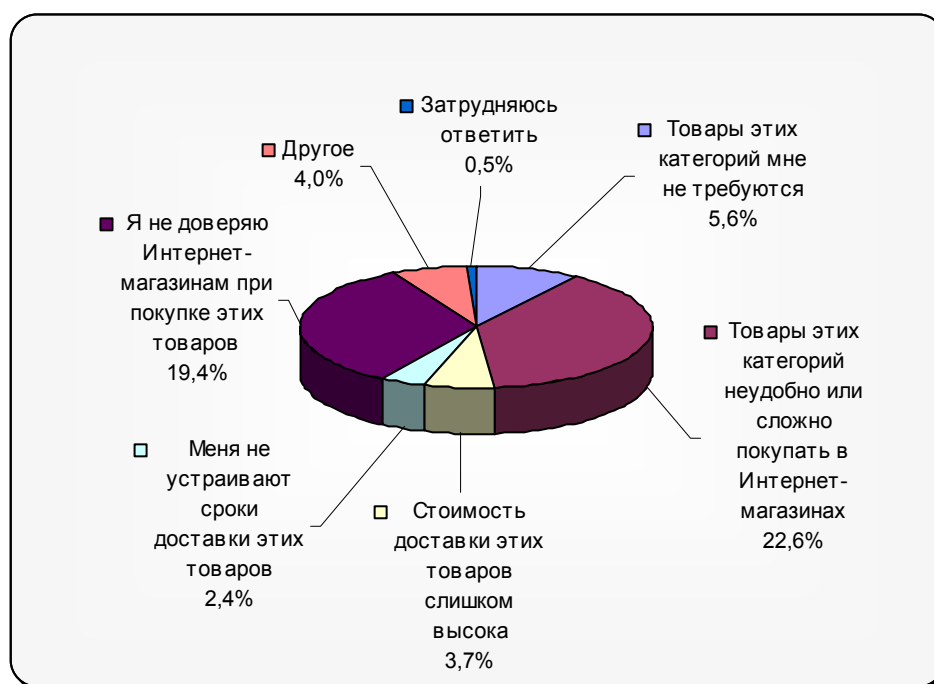


Рис. 6.11.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

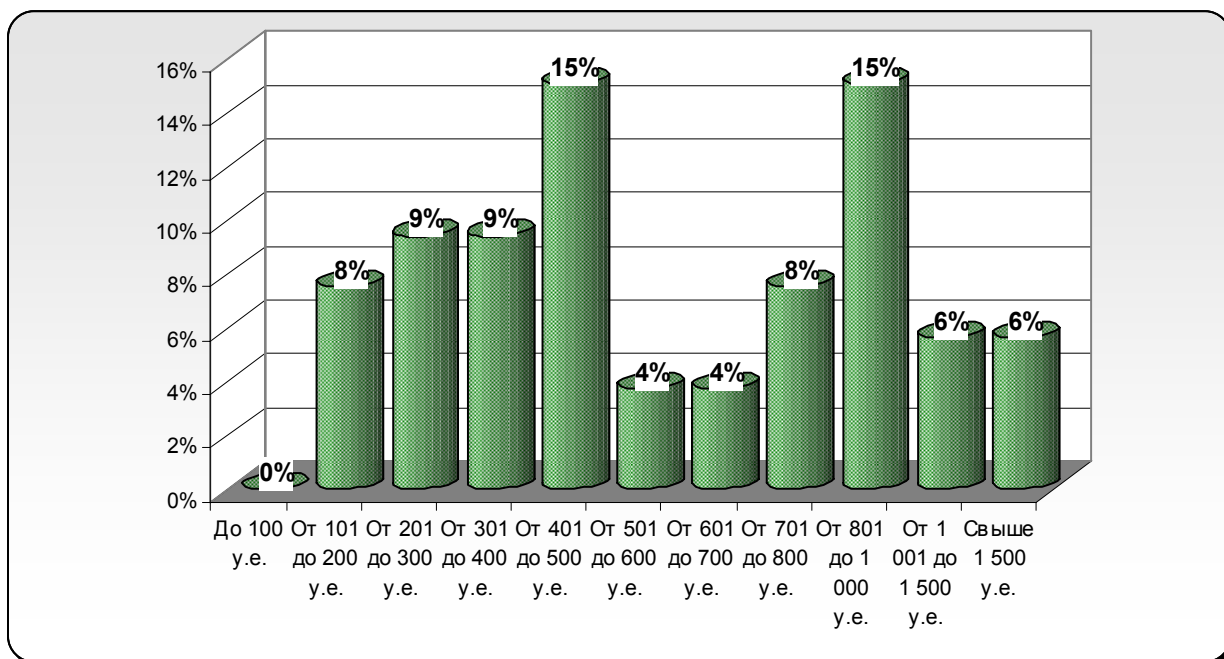


Рис. 6.11.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

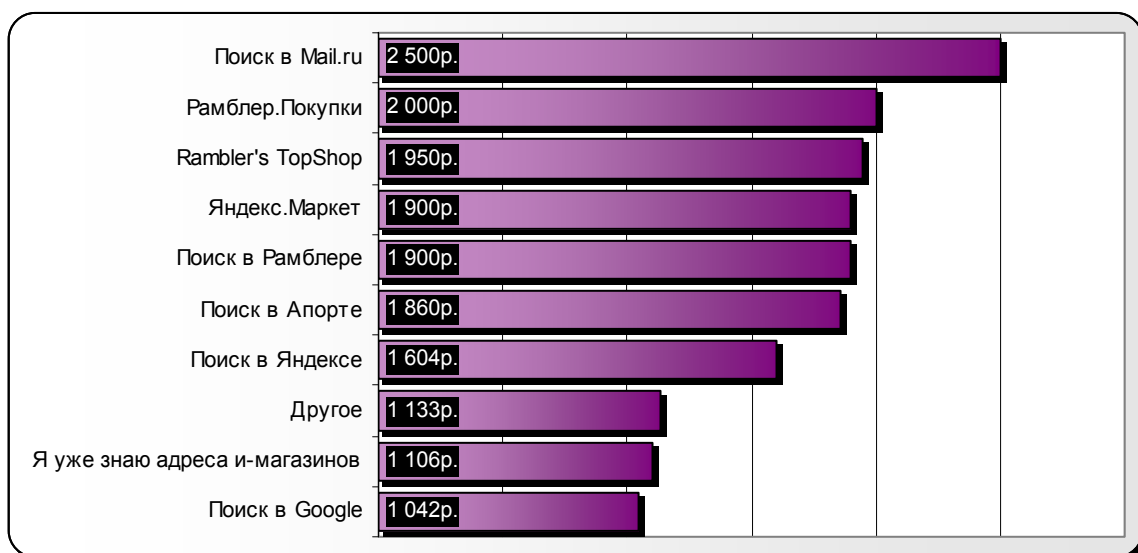


Рис. 6.11.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

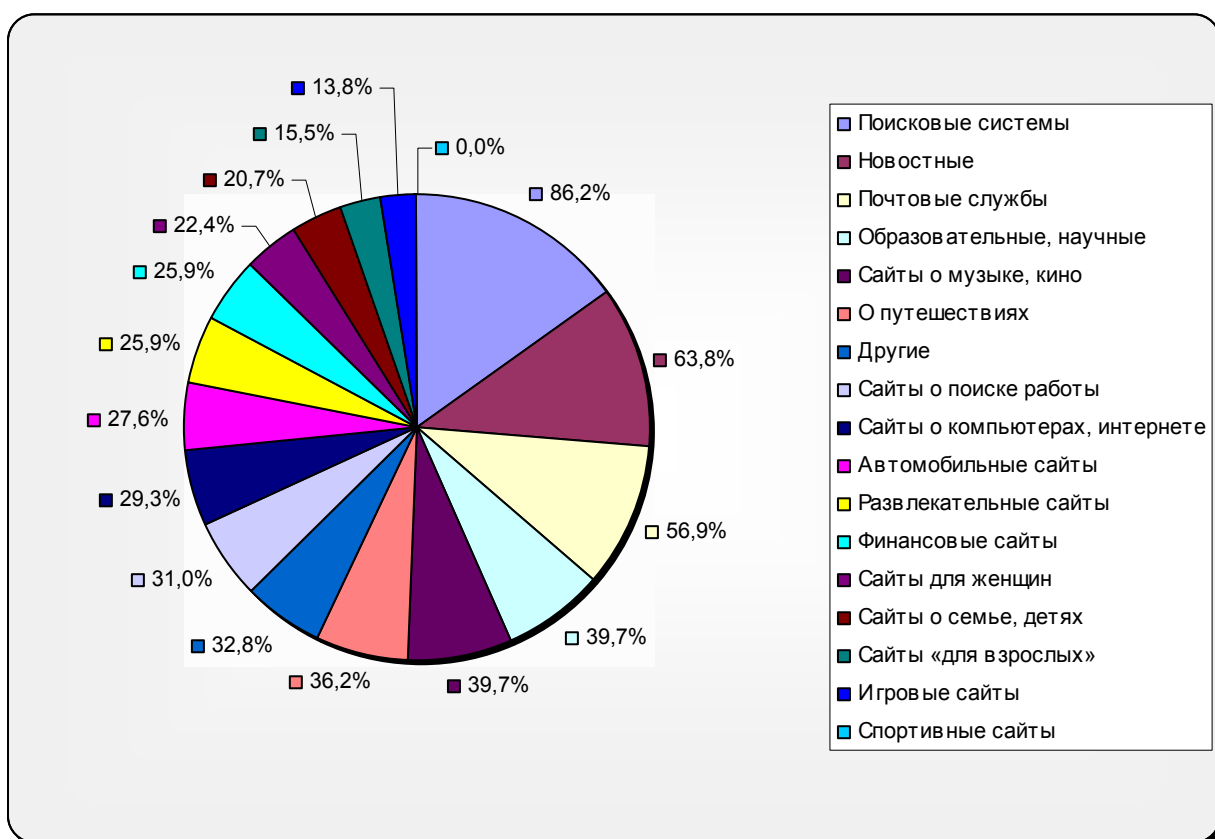


Рис. 6.11.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.12. Книги

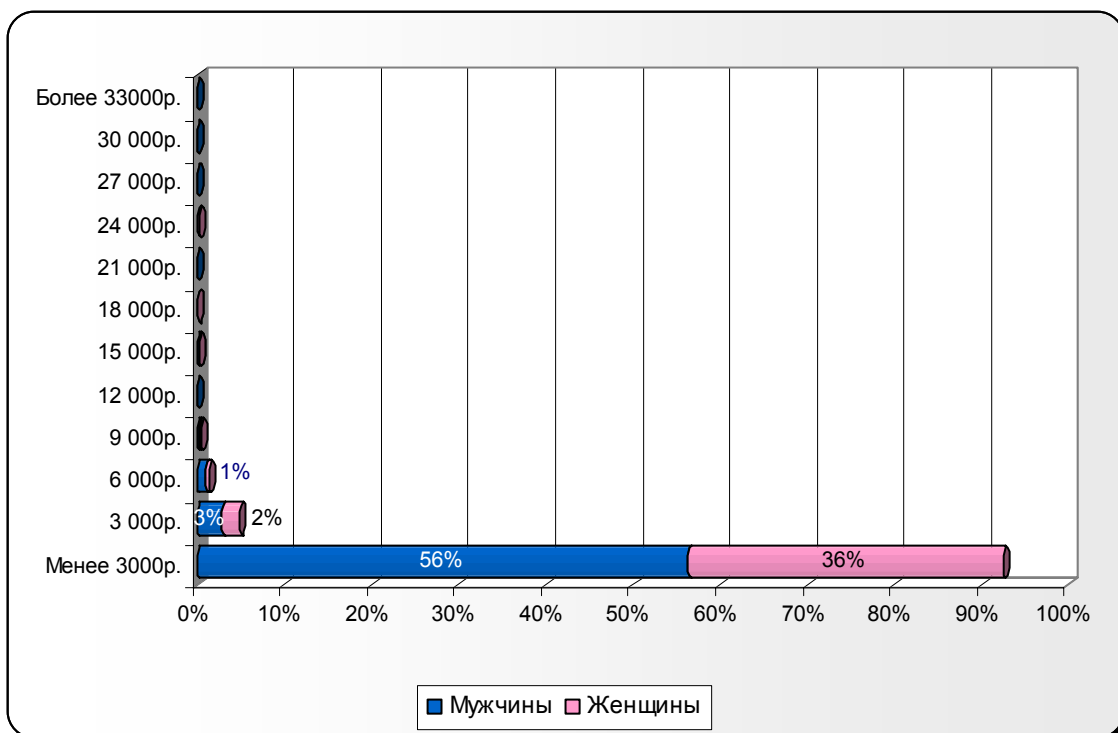


Рис. 6.12.1. Суммы покупок.

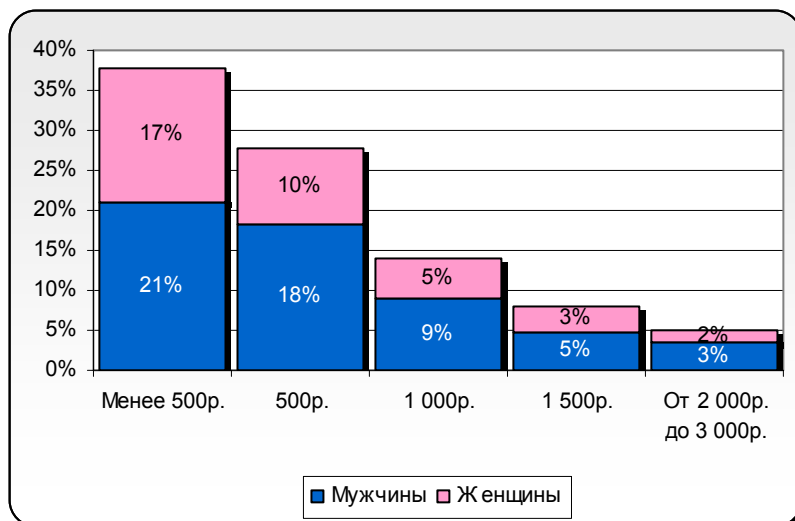


Рис. 6.12.2. Детализированные суммы покупок.

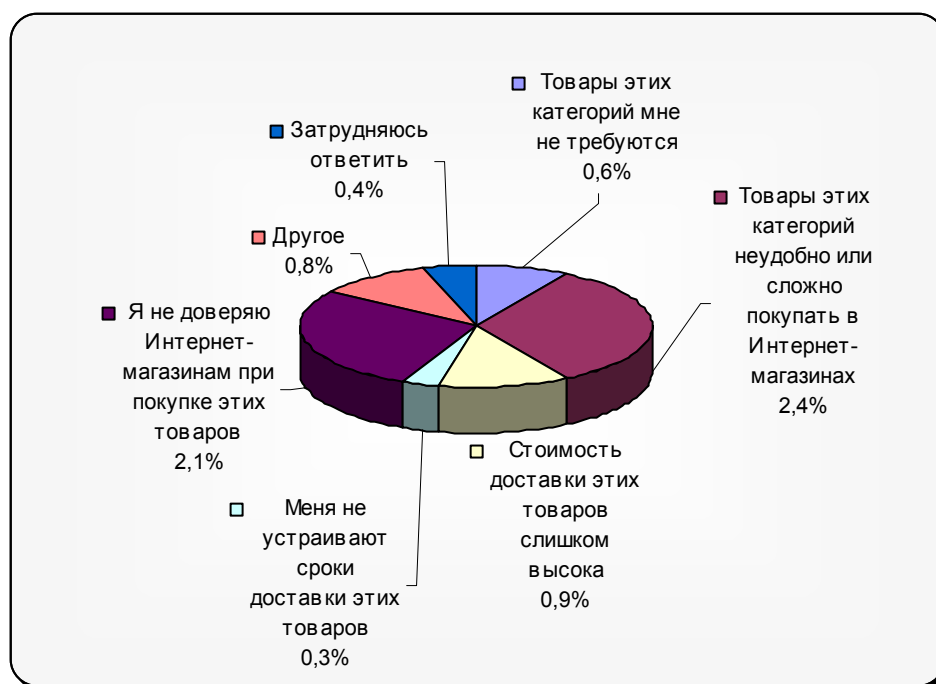


Рис. 6.12.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

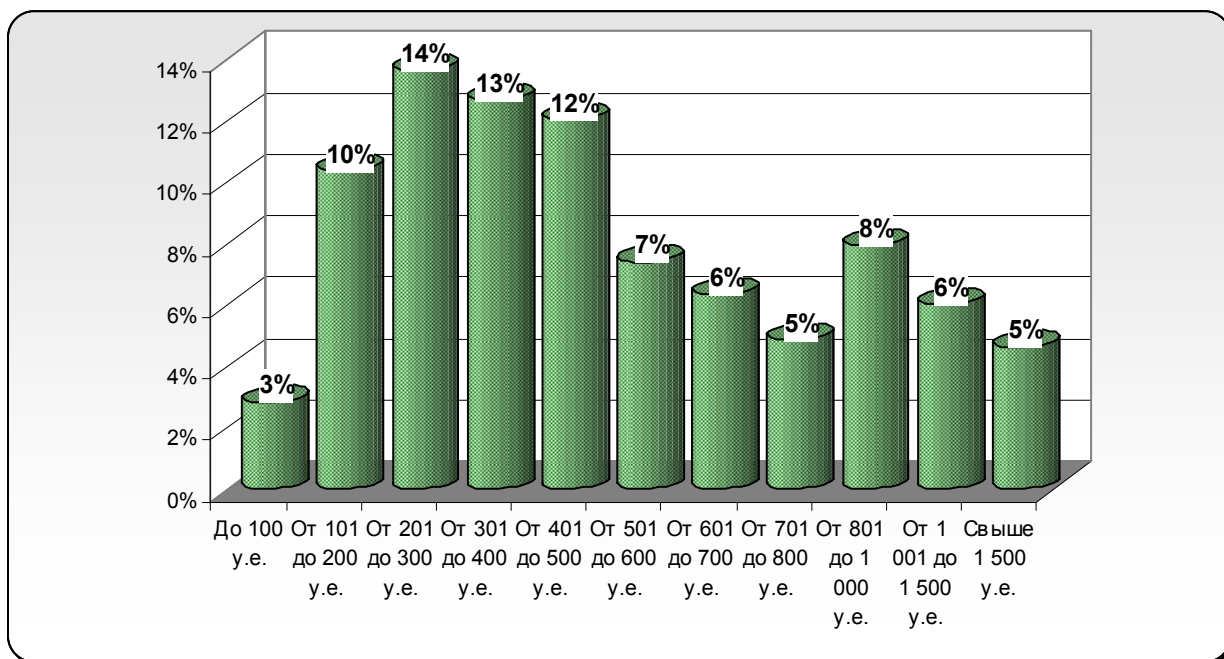


Рис. 6.12.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

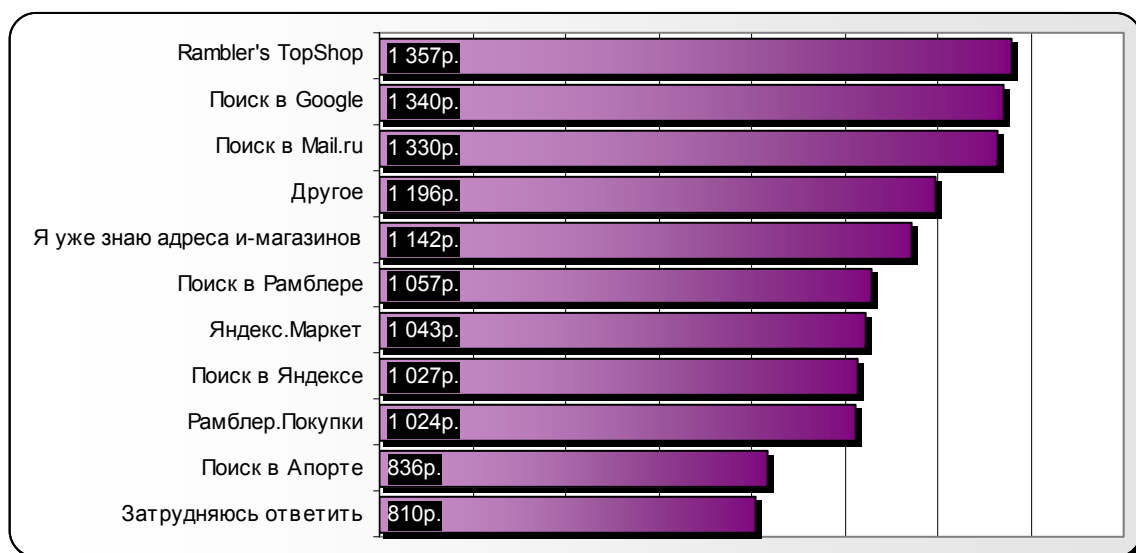


Рис. 6.12.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

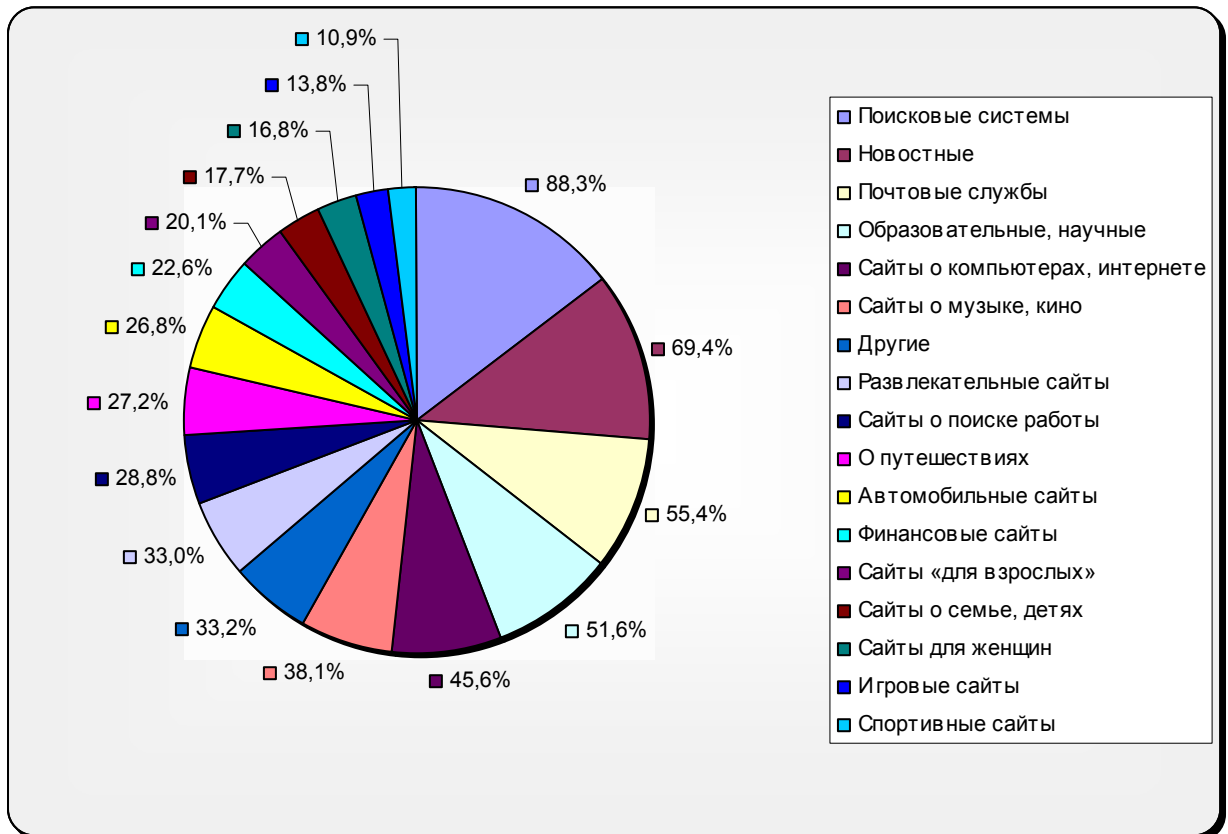


Рис. 6.12.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.13. Красота и здоровье

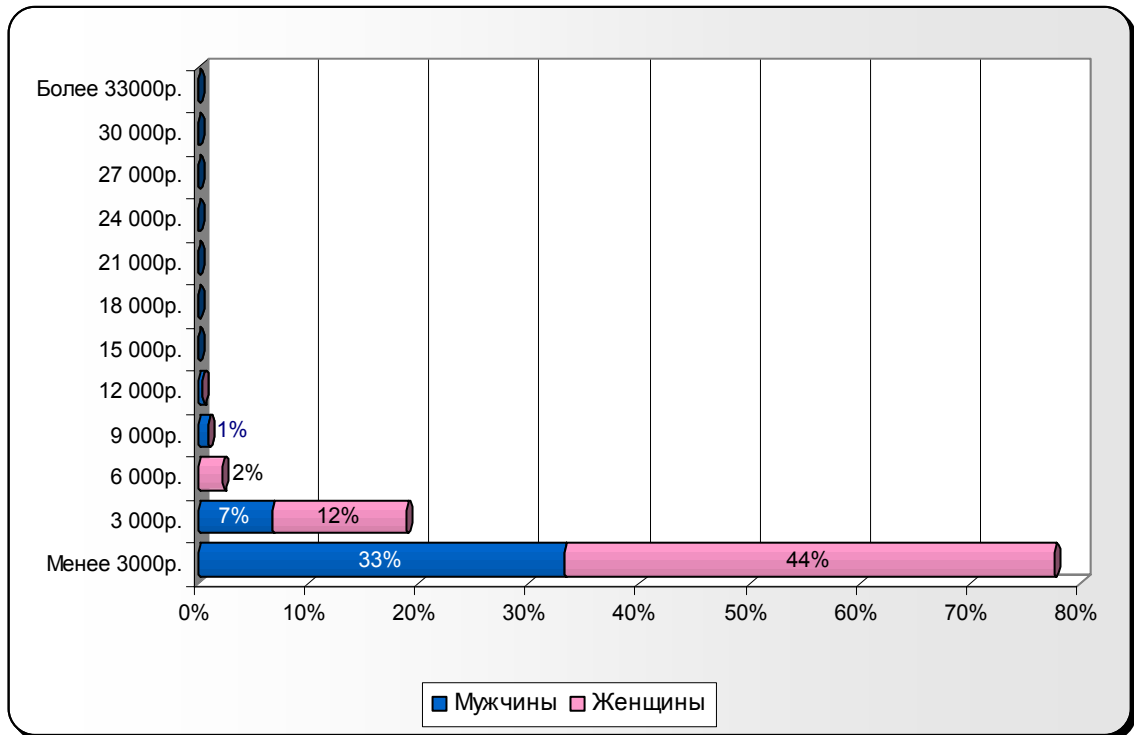


Рис. 6.13.1. Суммы покупок.

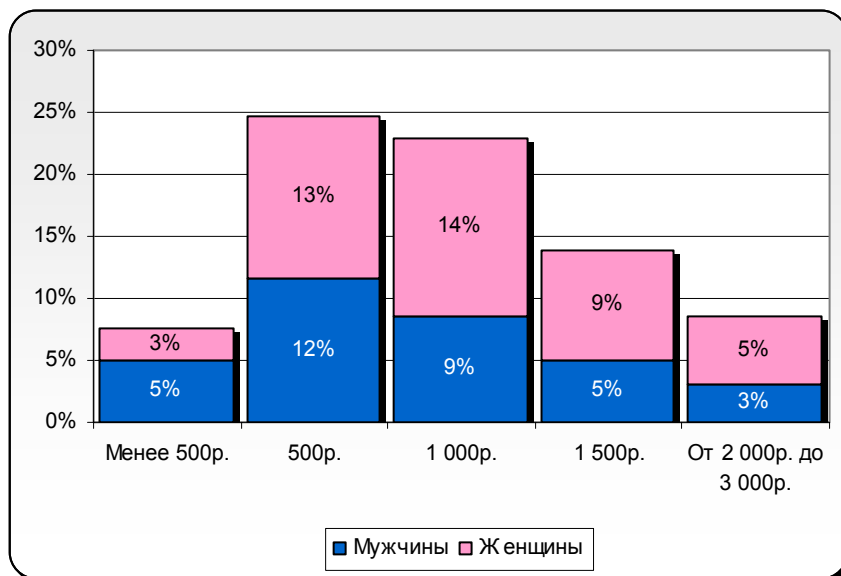


Рис. 6.13.2. Детализированные суммы покупок.

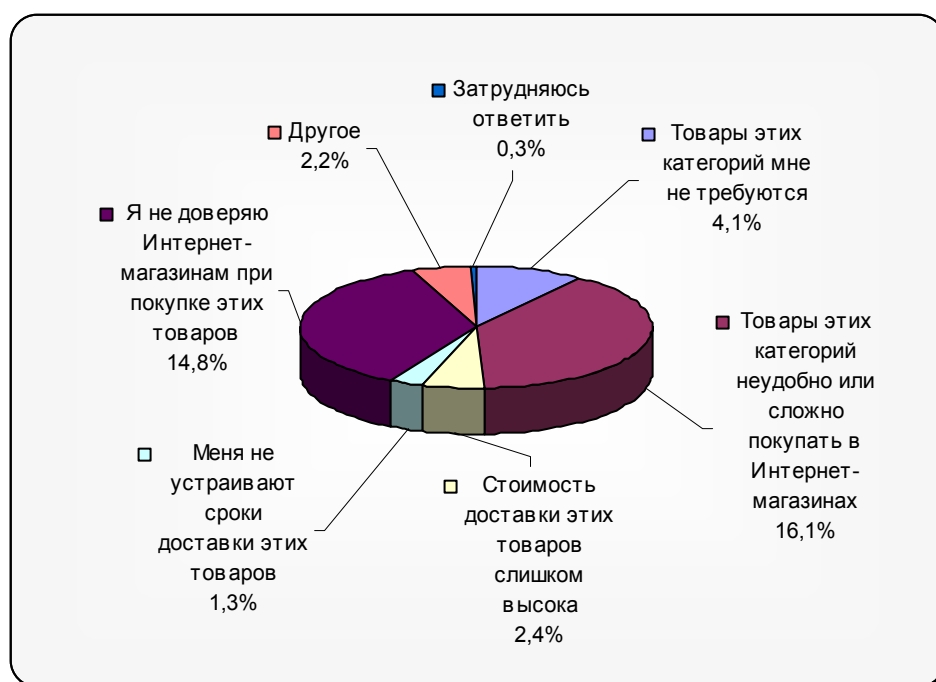


Рис. 6.13.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

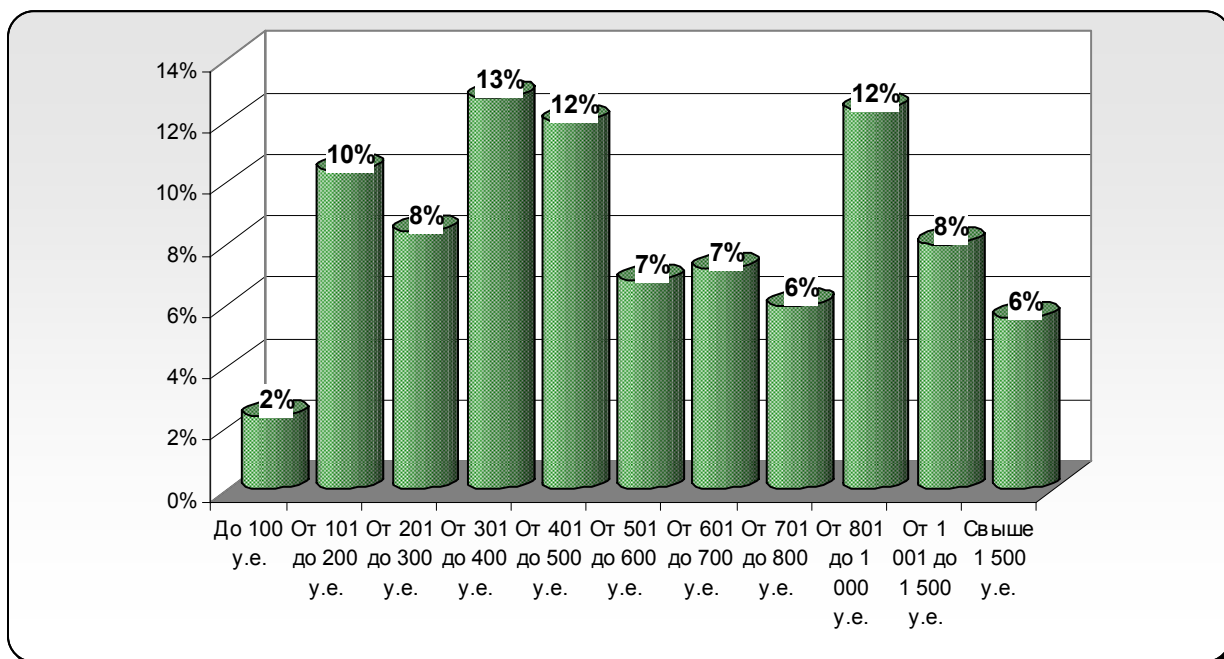


Рис. 6.13.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

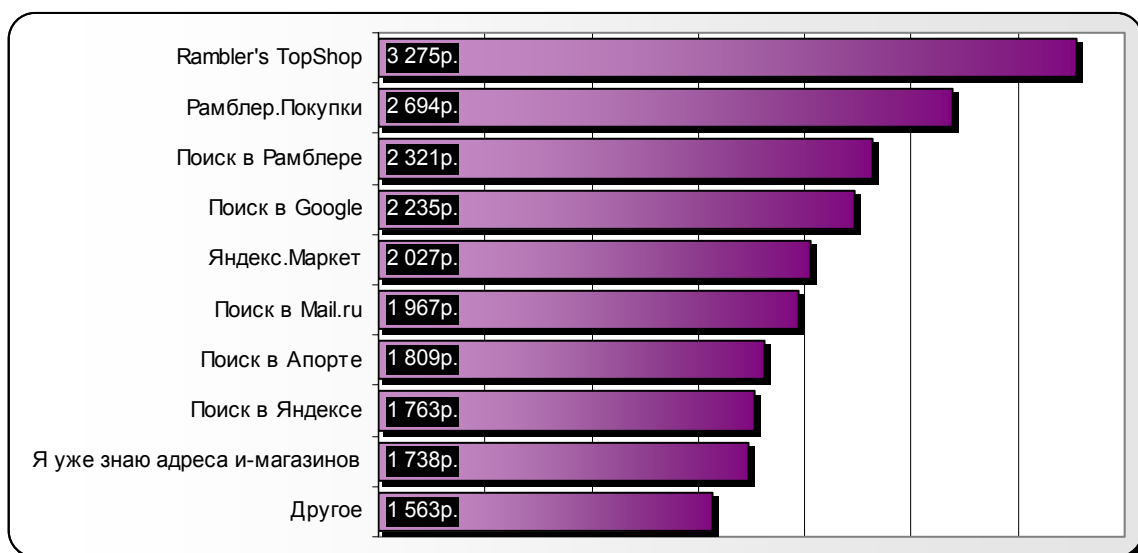


Рис. 6.13.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

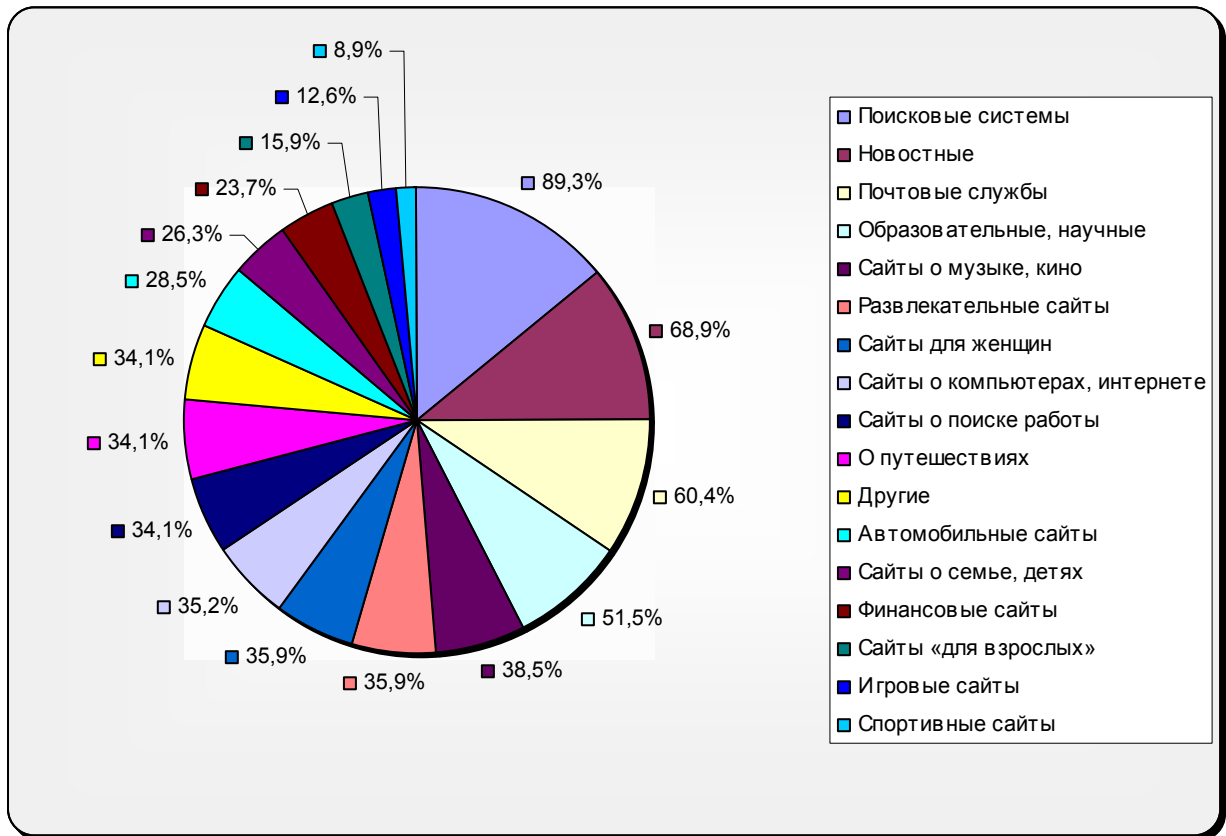


Рис. 6.13.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.14. Музыка, видеофильмы

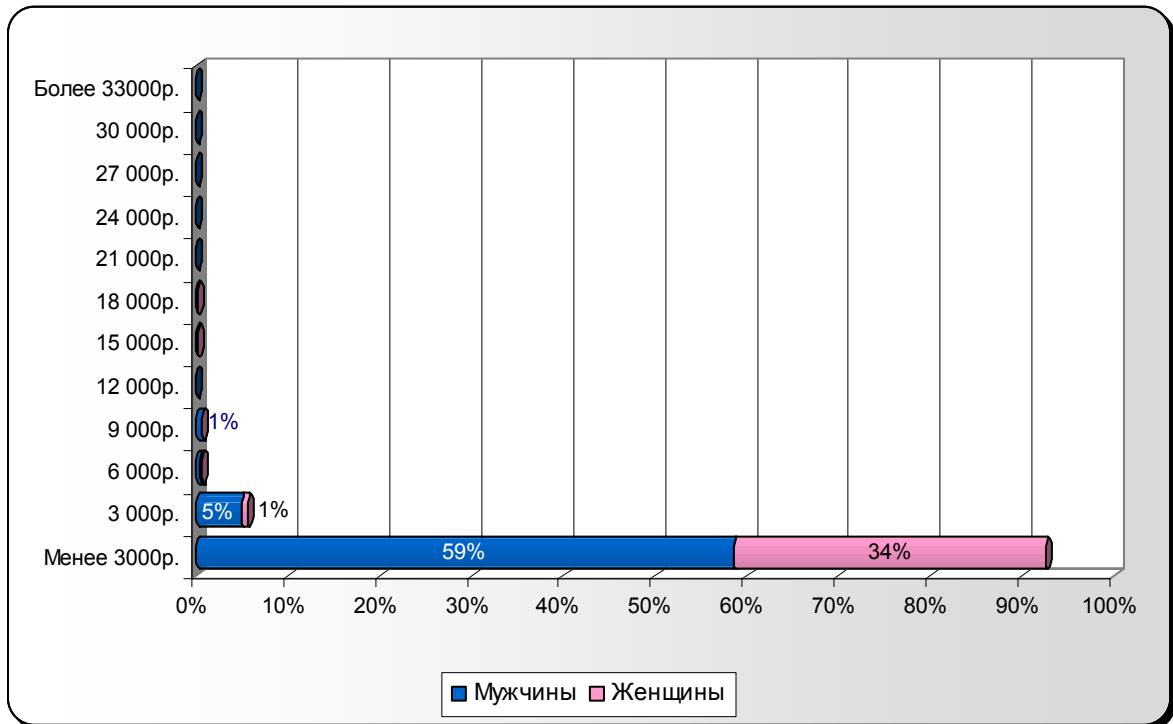


Рис. 6.14.1. Суммы покупок.

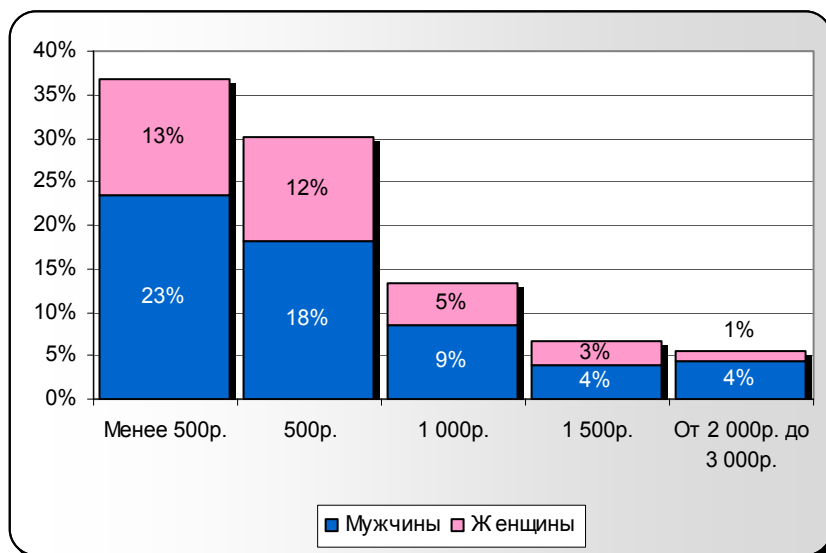


Рис. 6.14.2. Детализированные суммы покупок.



Рис. 6.14.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

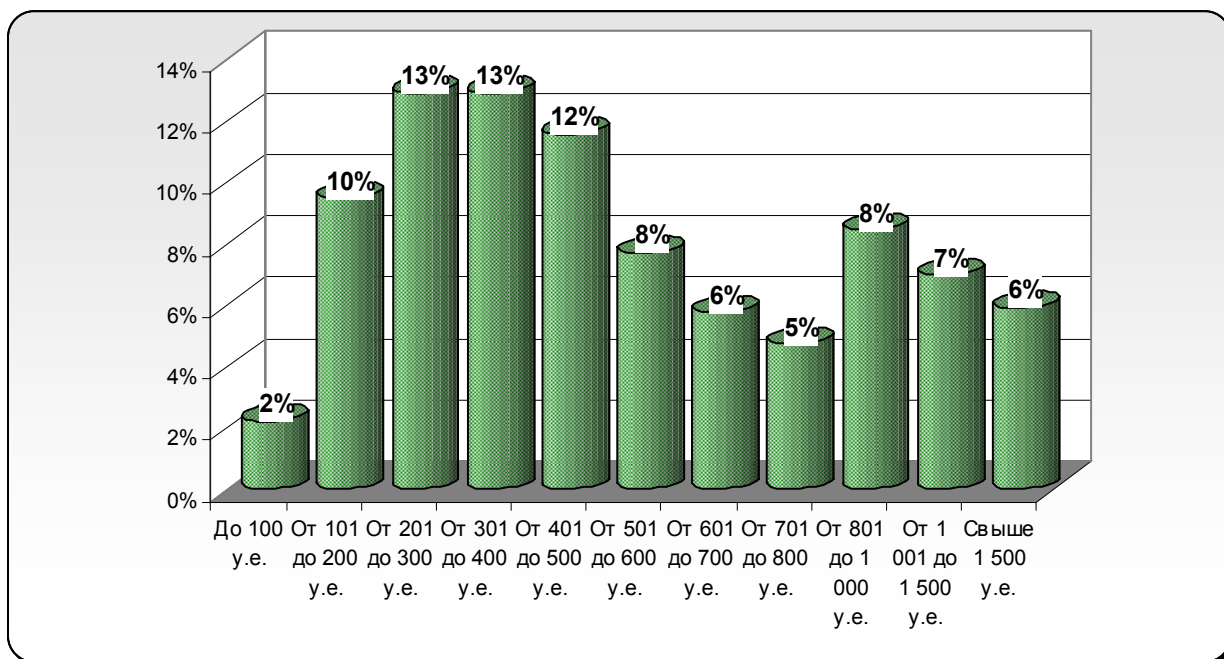


Рис. 6.14.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

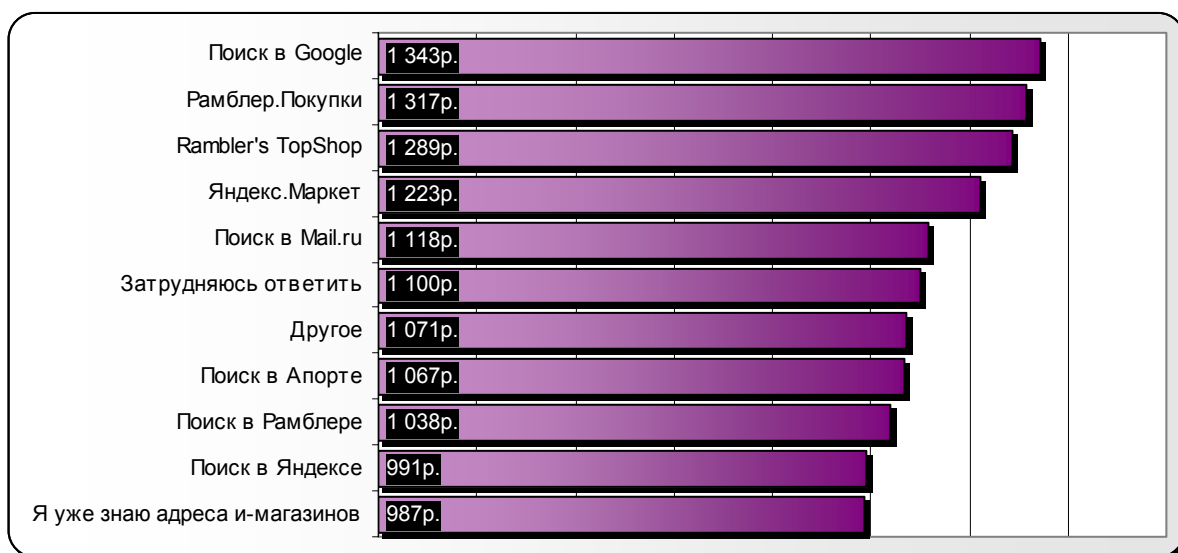


Рис. 6.14.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

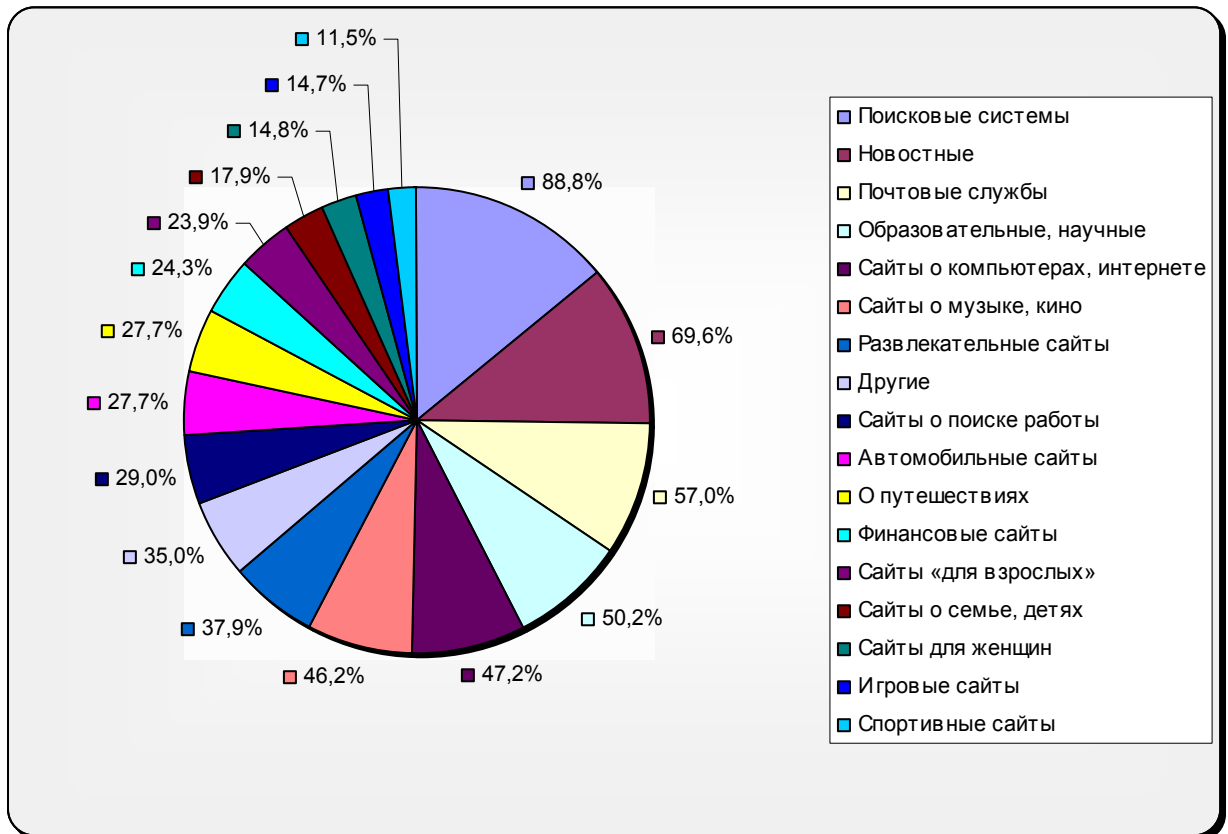


Рис. 6.14.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.15. Одежда, обувь и принадлежности

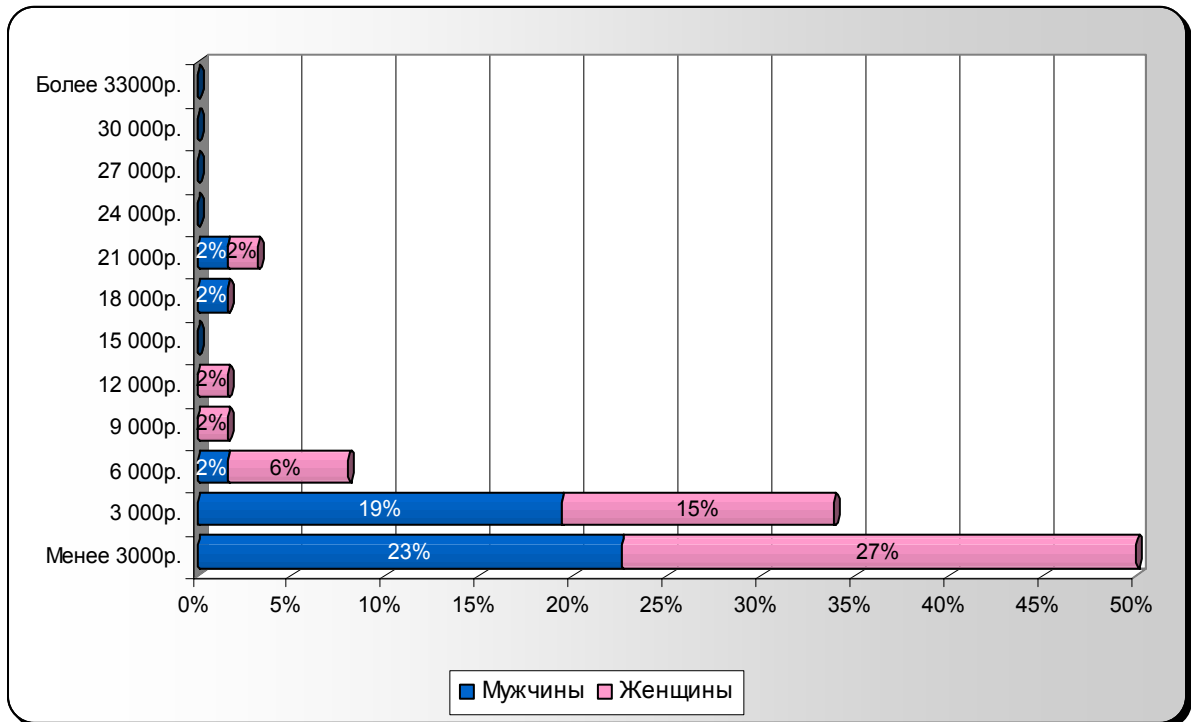


Рис. 6.15.1. Детализированные суммы покупок.

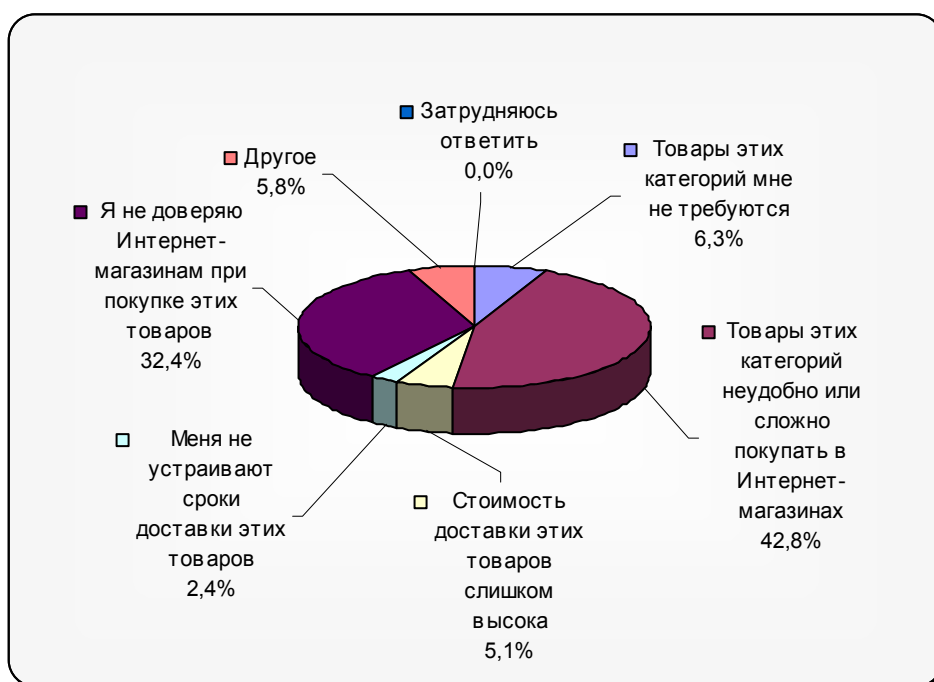


Рис. 6.15.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

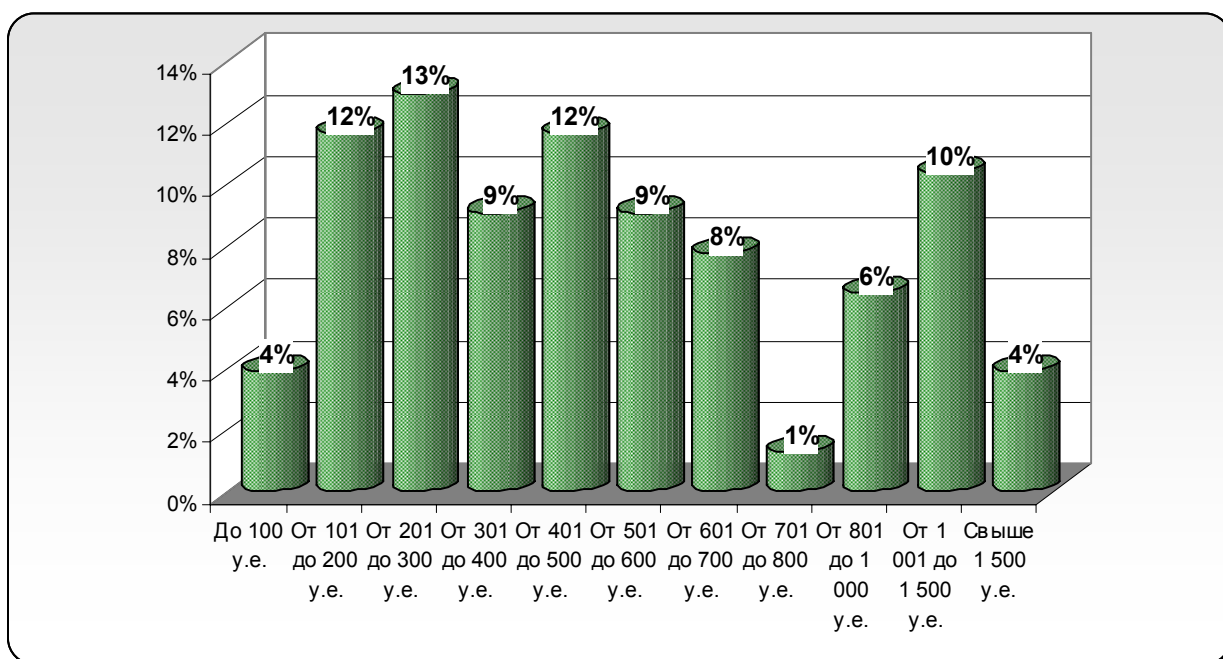


Рис. 6.15.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

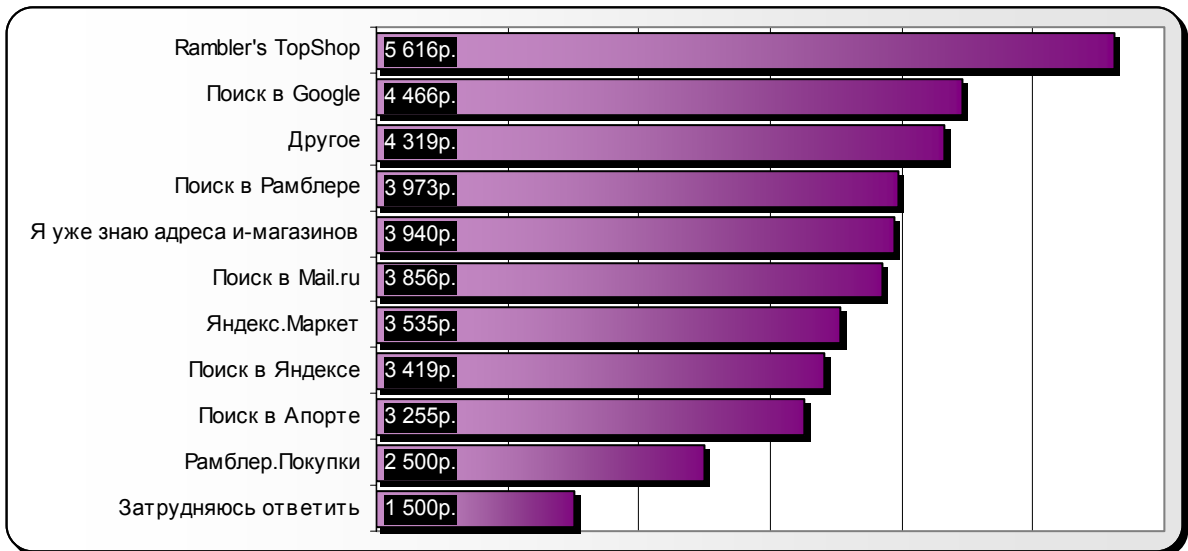


Рис. 6.15.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

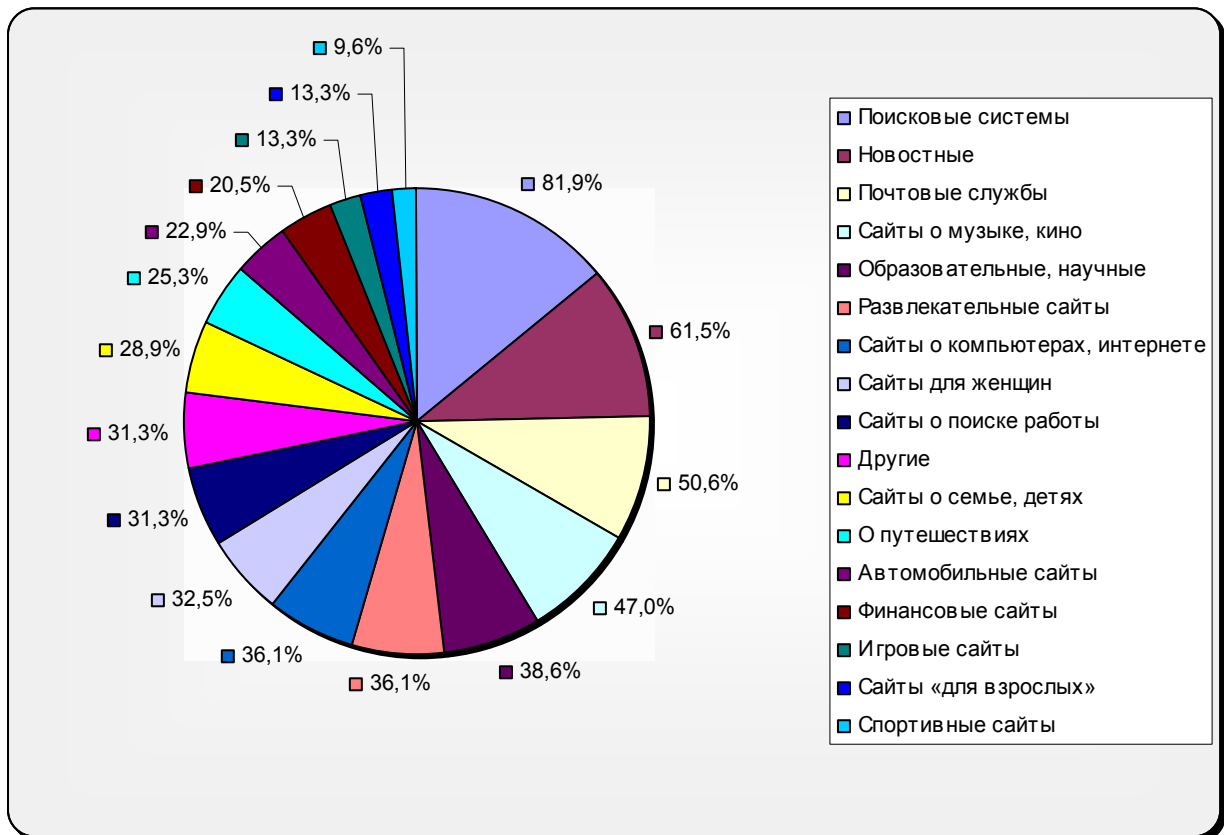


Рис. 6.16.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.16. Подарки, сувениры, цветы

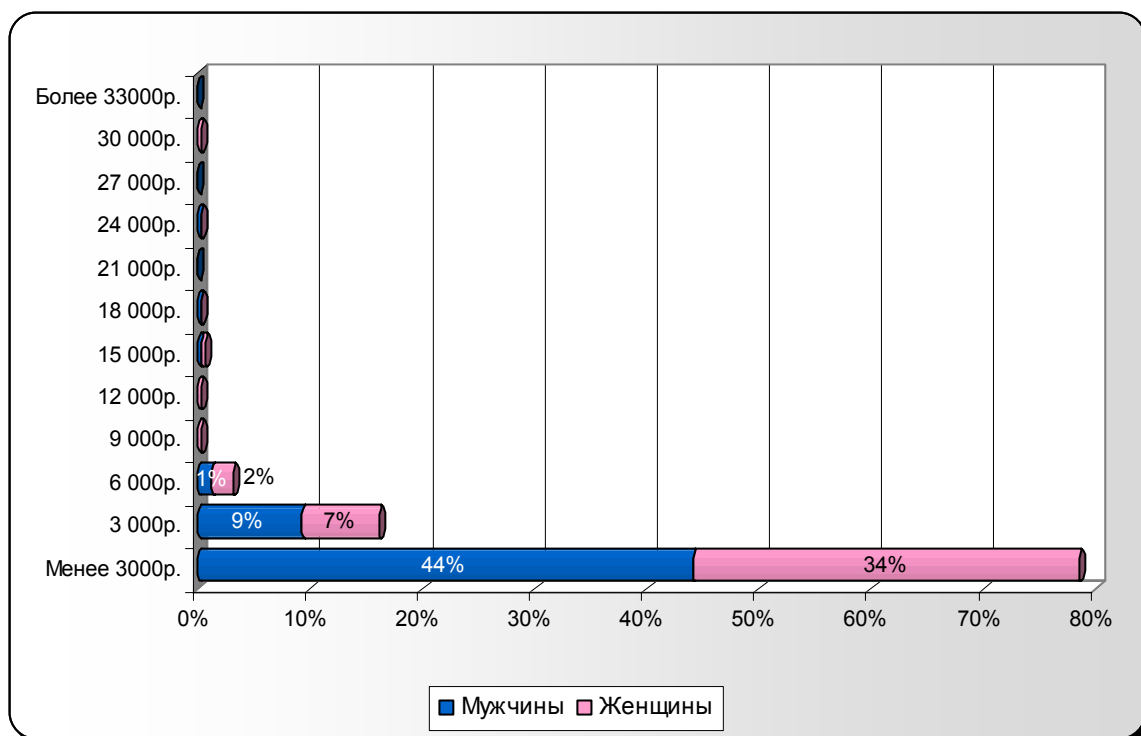


Рис. 6.16.1. Суммы покупок.

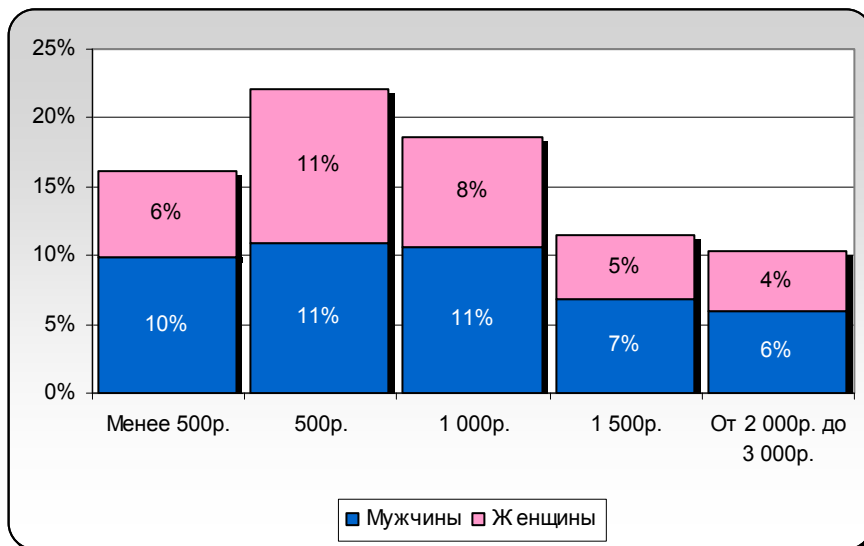


Рис. 6.16.2. Детализированные суммы покупок.

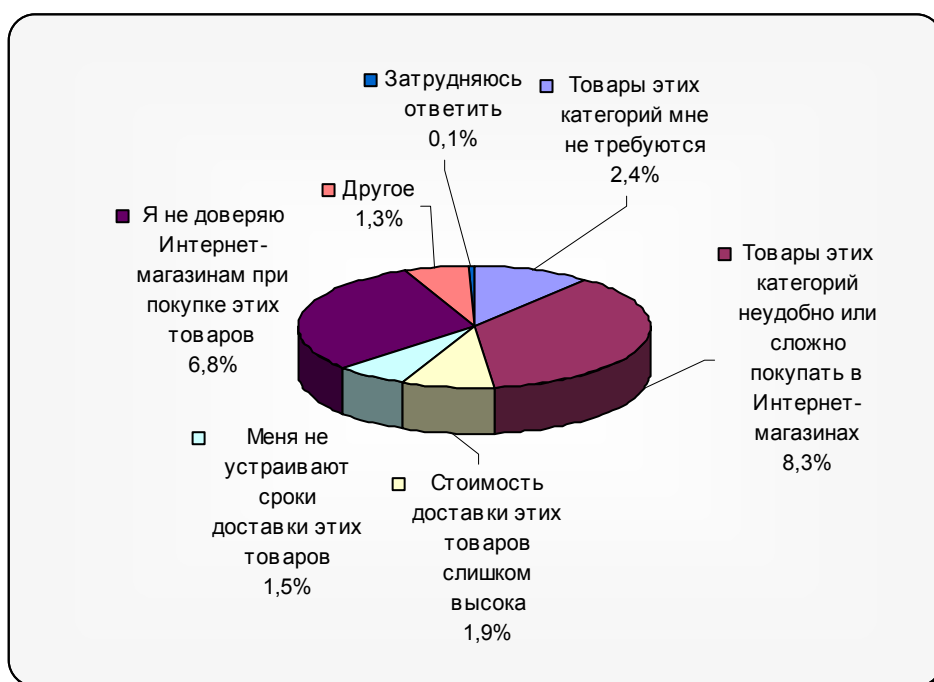


Рис. 6.16.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

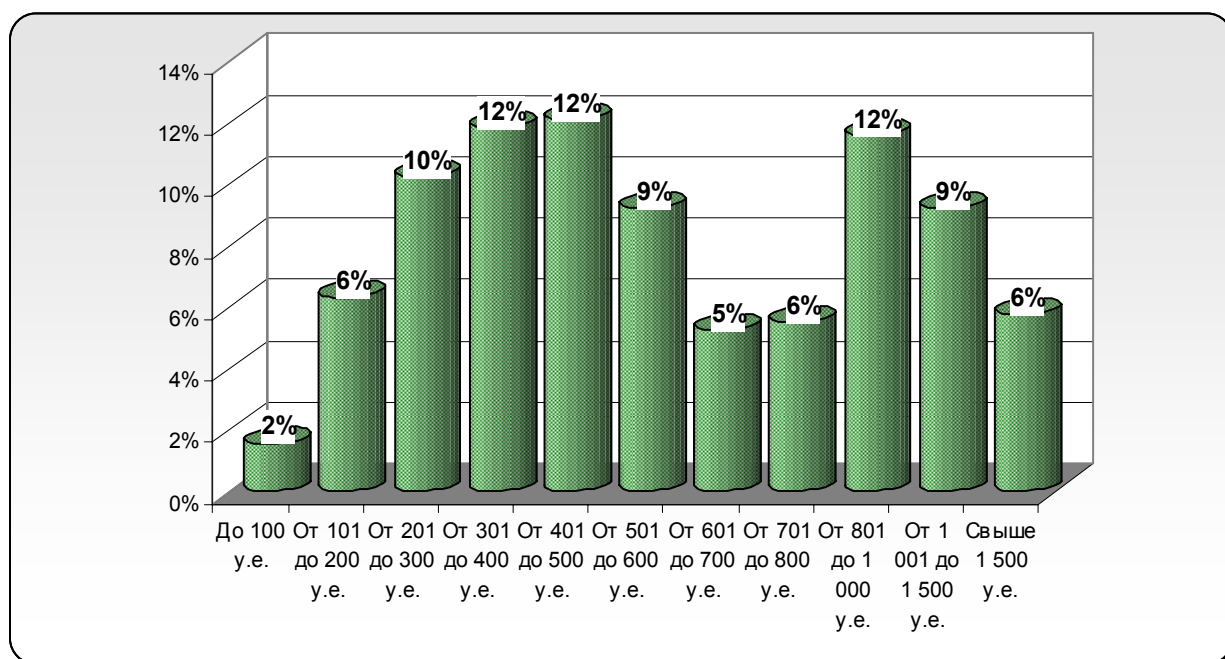


Рис. 6.16.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

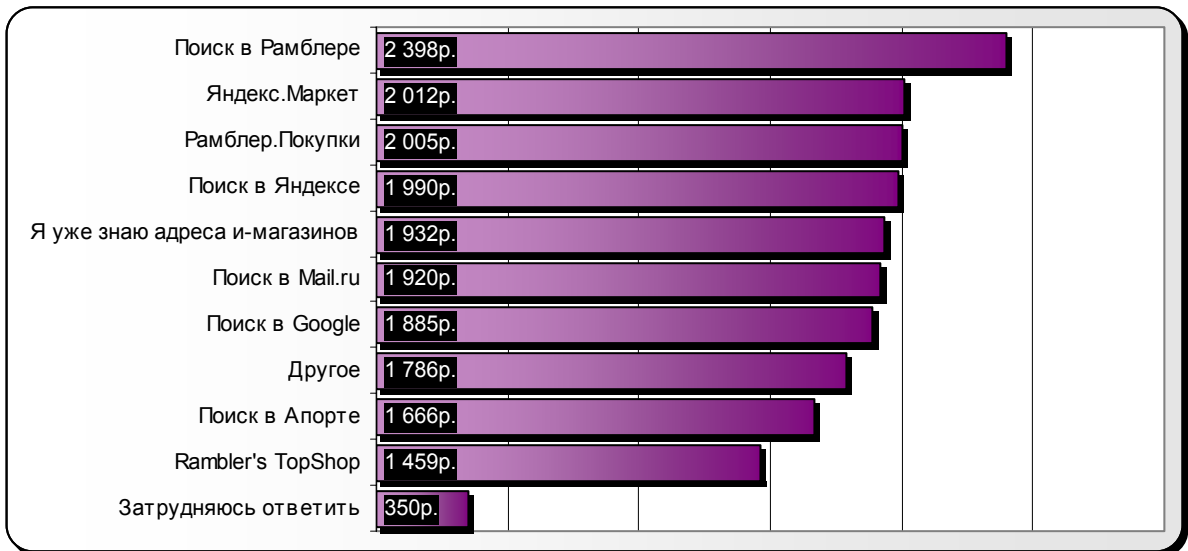


Рис. 6.16.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

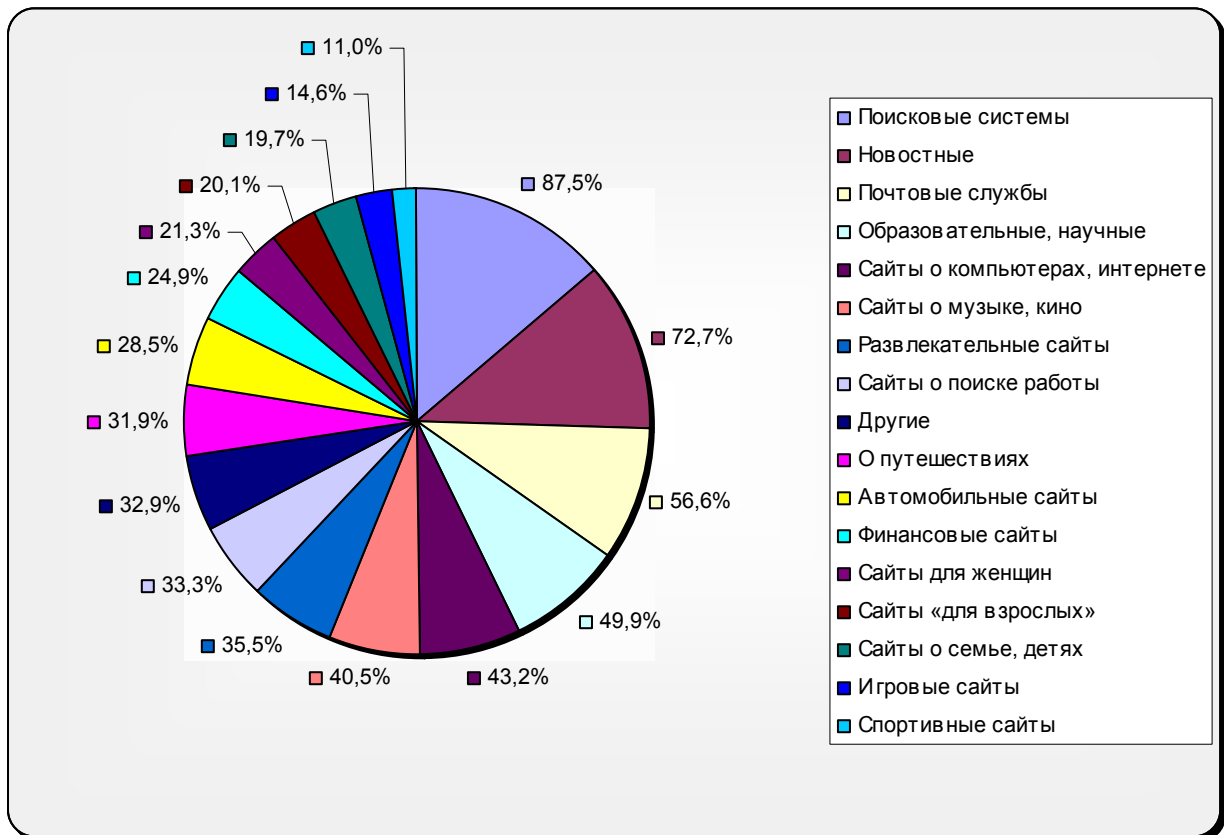


Рис. 6.16.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.17. Продукты, напитки, табак

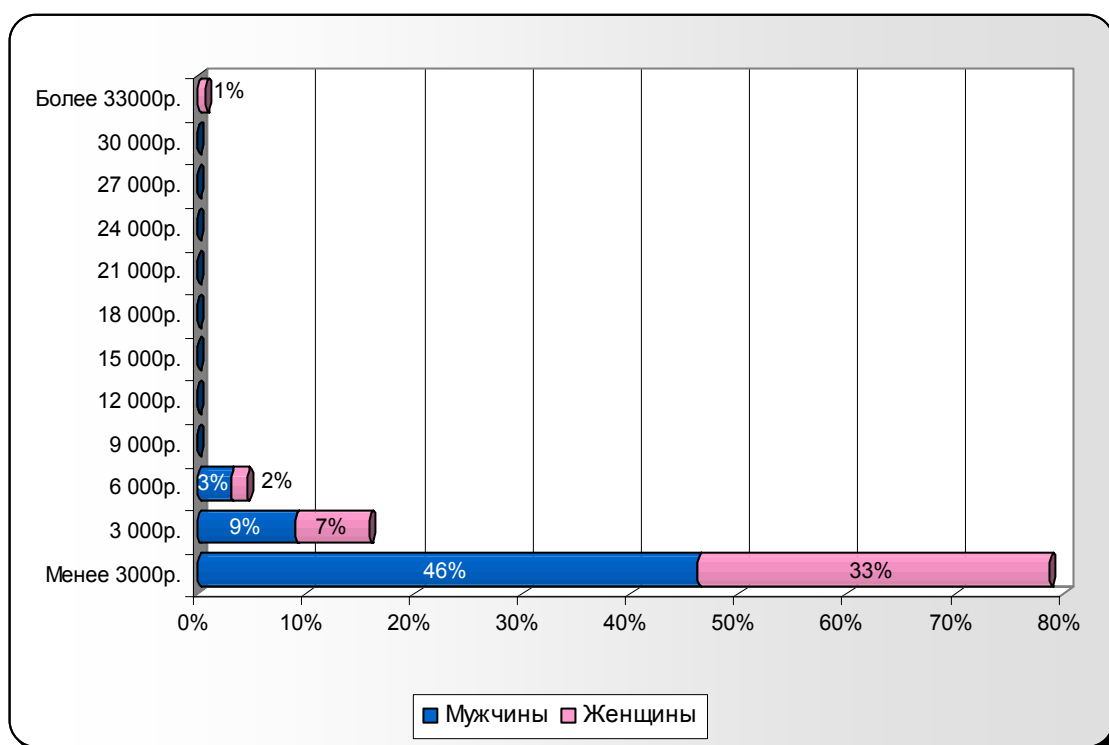


Рис. 6.17.1. Суммы покупок.

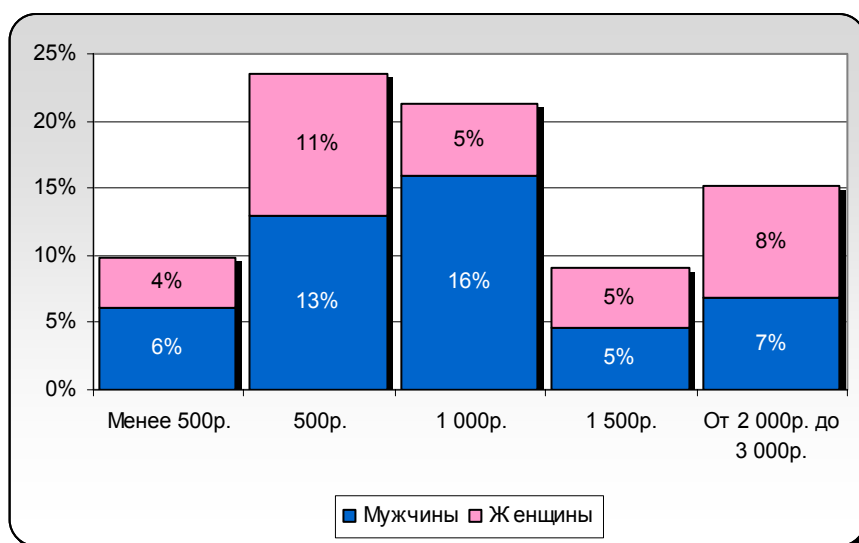


Рис. 6.17.2. Детализированные суммы покупок.

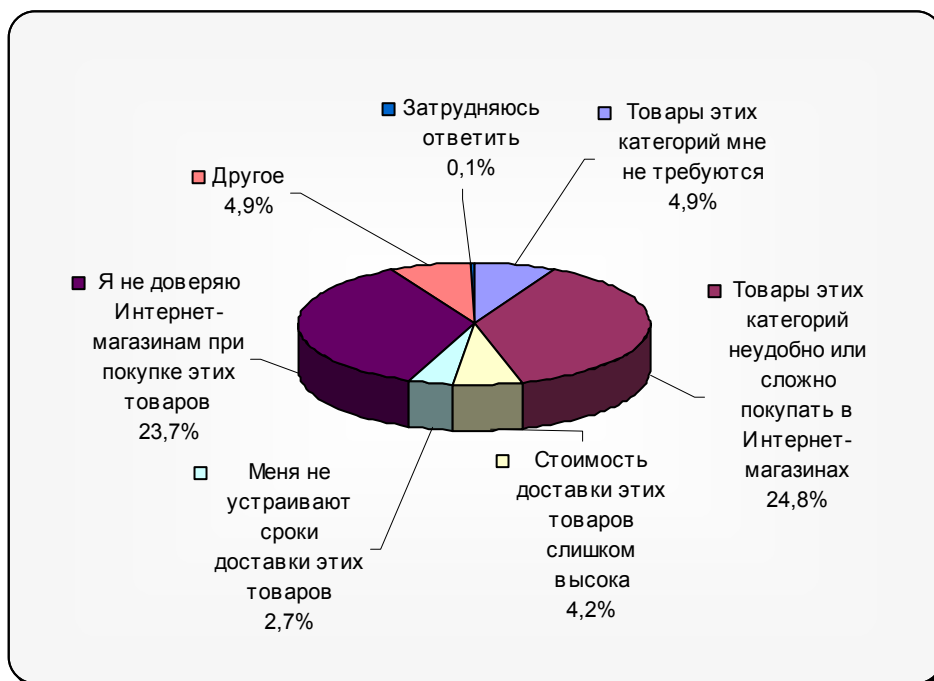


Рис. 6.17.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

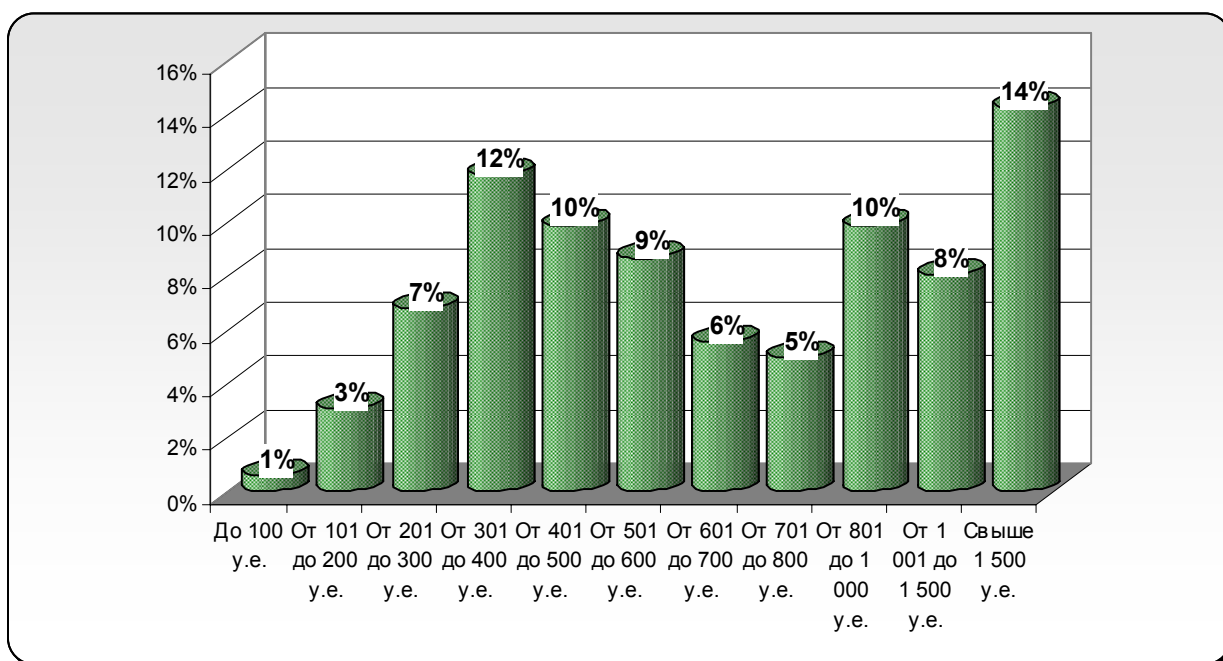


Рис. 6.17.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

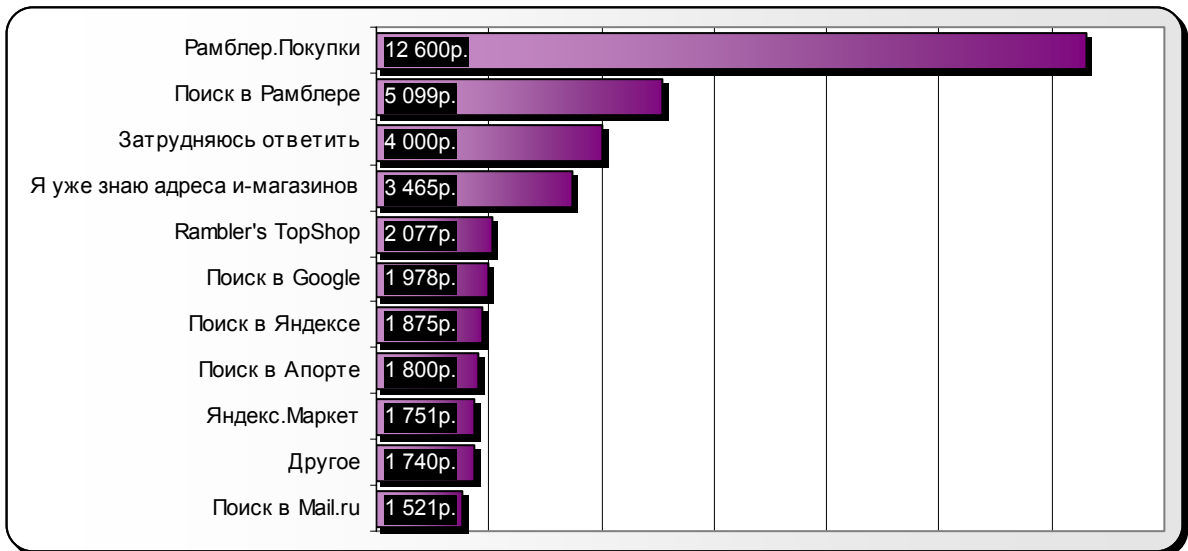


Рис. 6.17.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

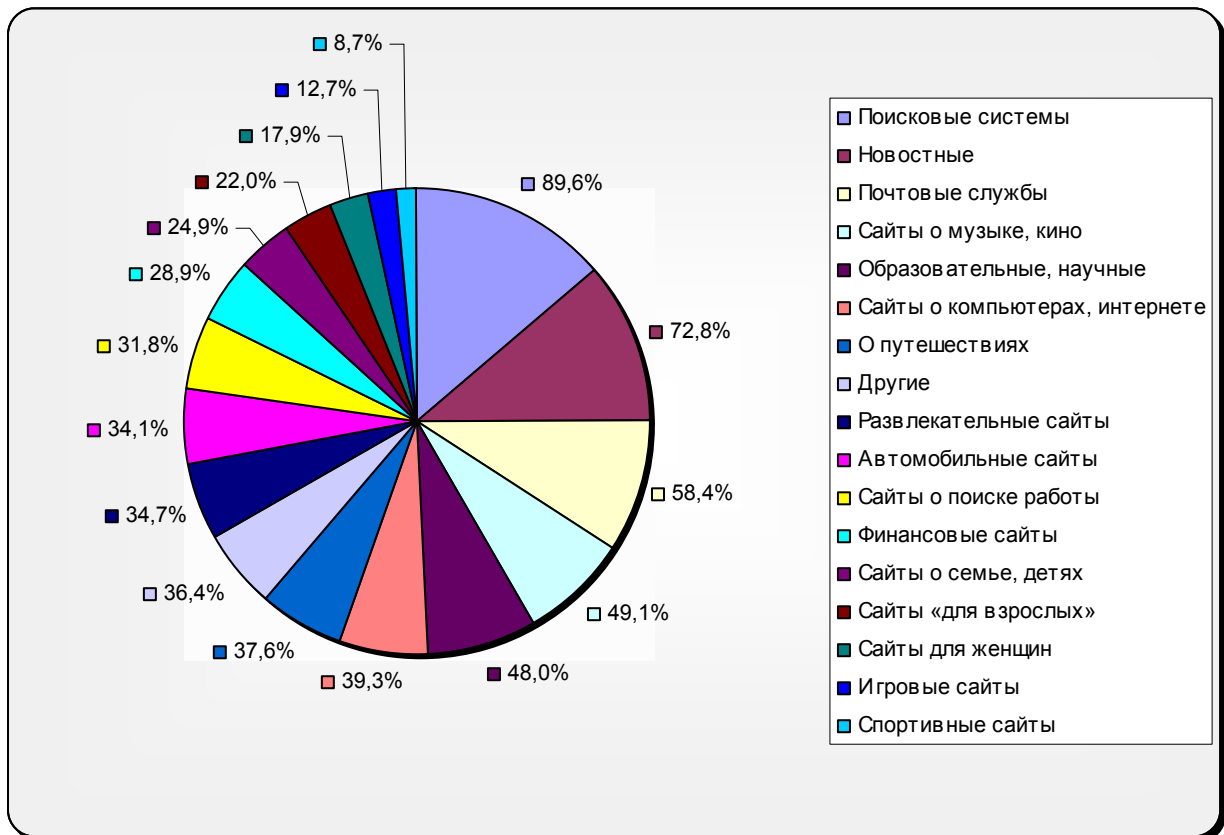


Рис. 6.17.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.18. Путешествия, туризм

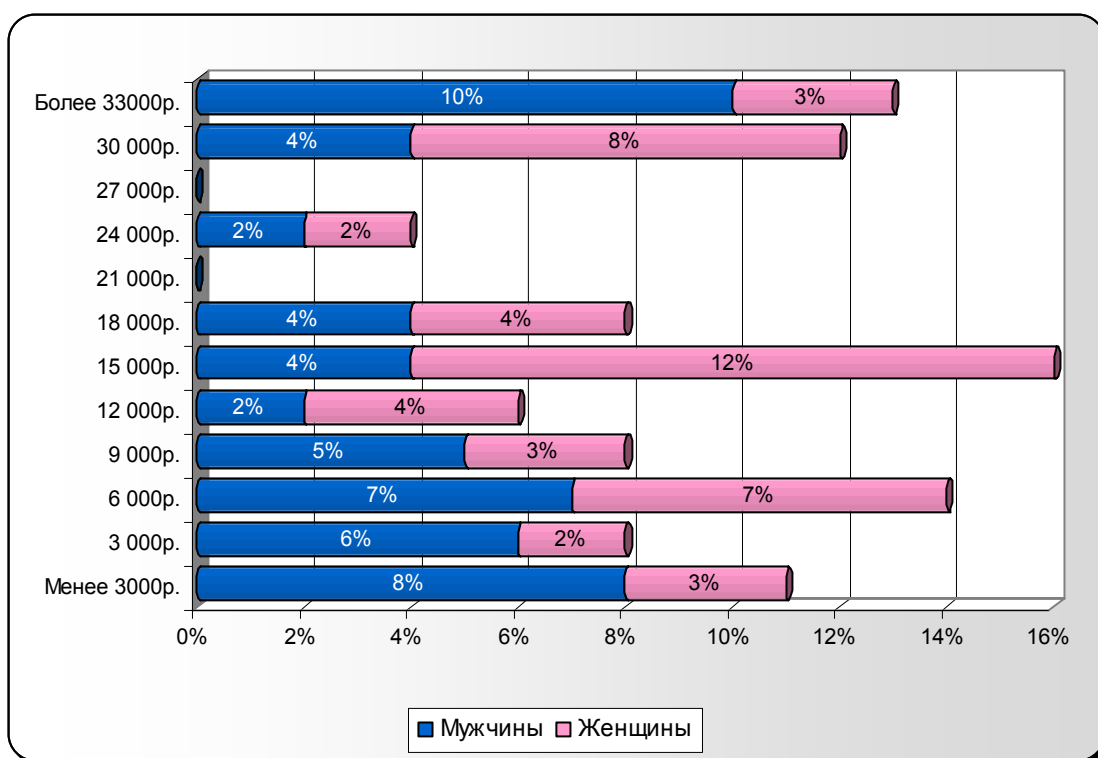


Рис. 6.18.1. Суммы покупок.

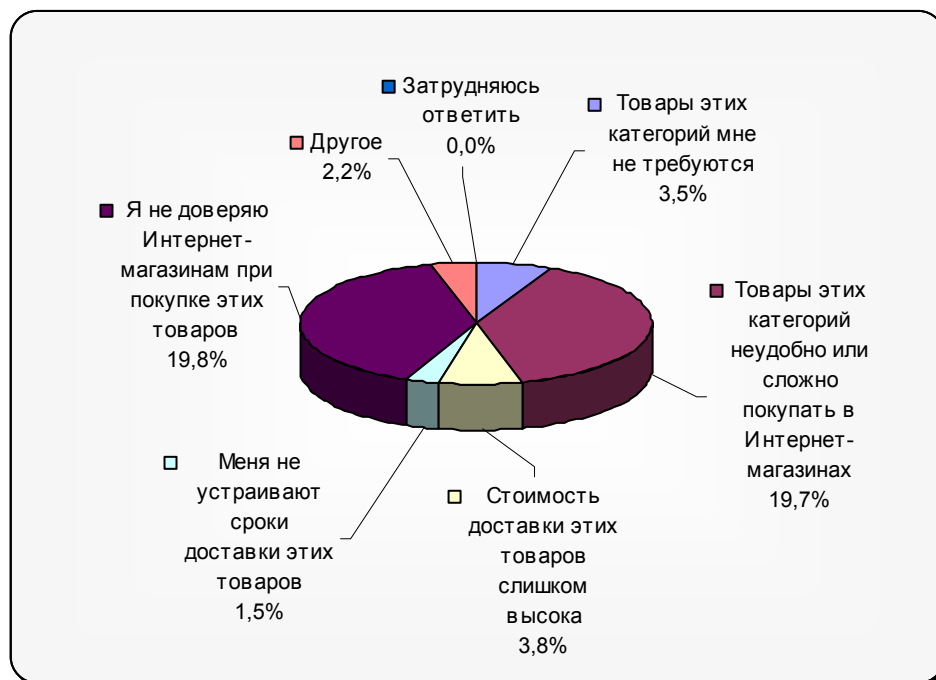


Рис. 6.18.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

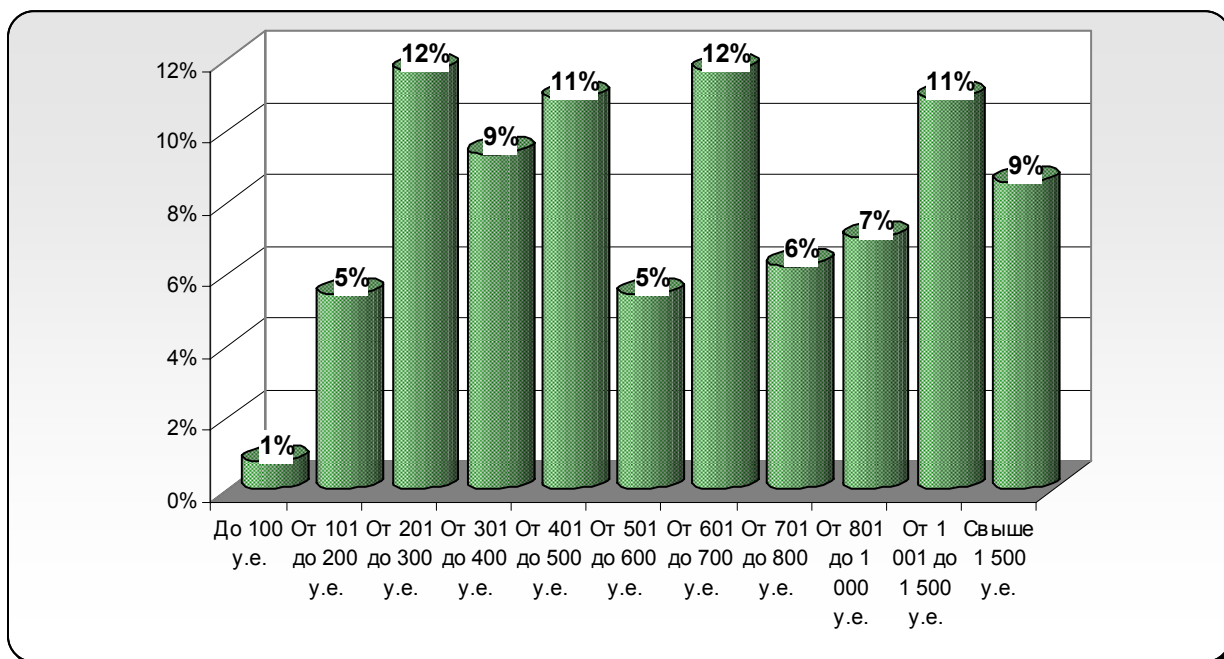


Рис. 6.18.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

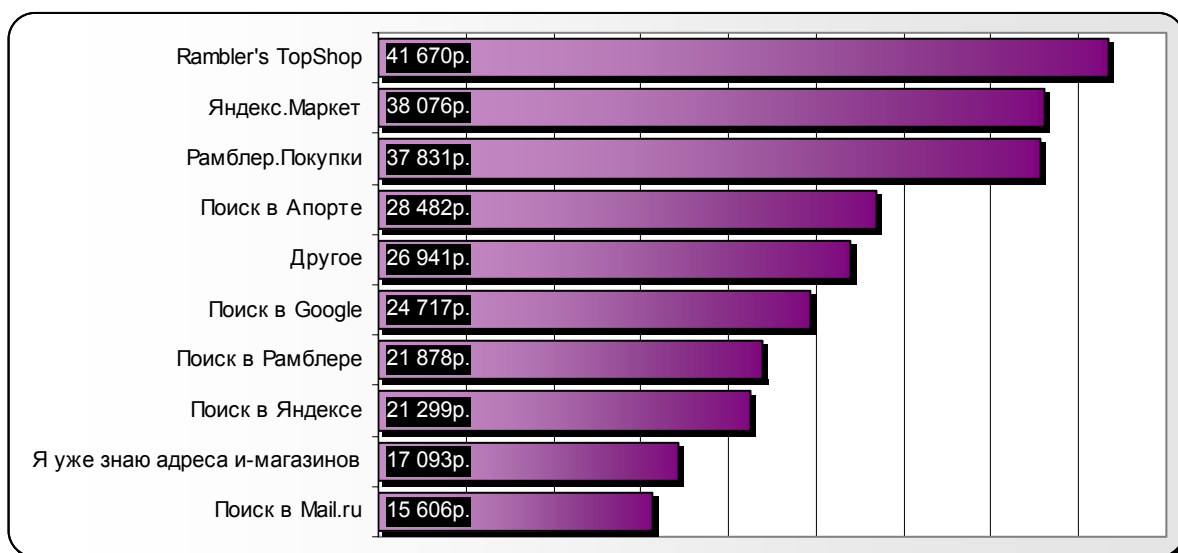


Рис. 6.18.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

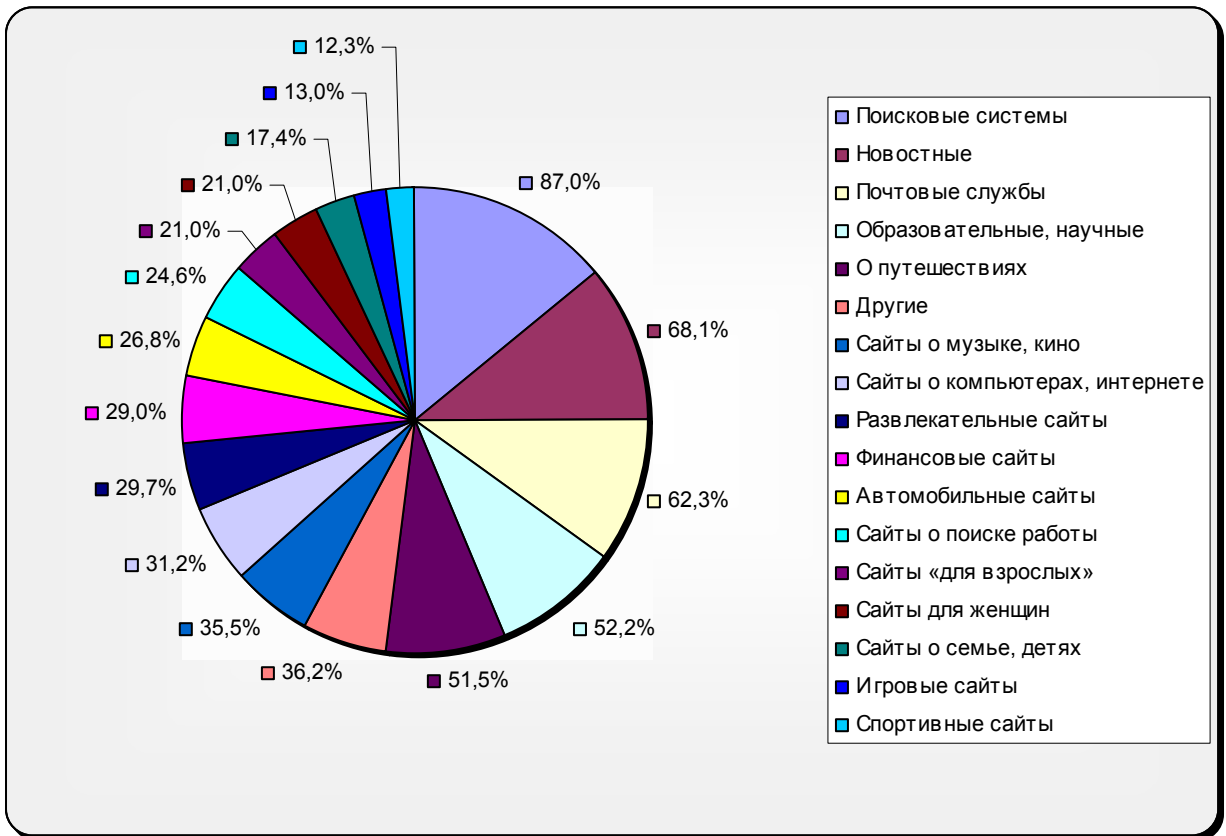


Рис. 6.18.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.19. Спортивные товары

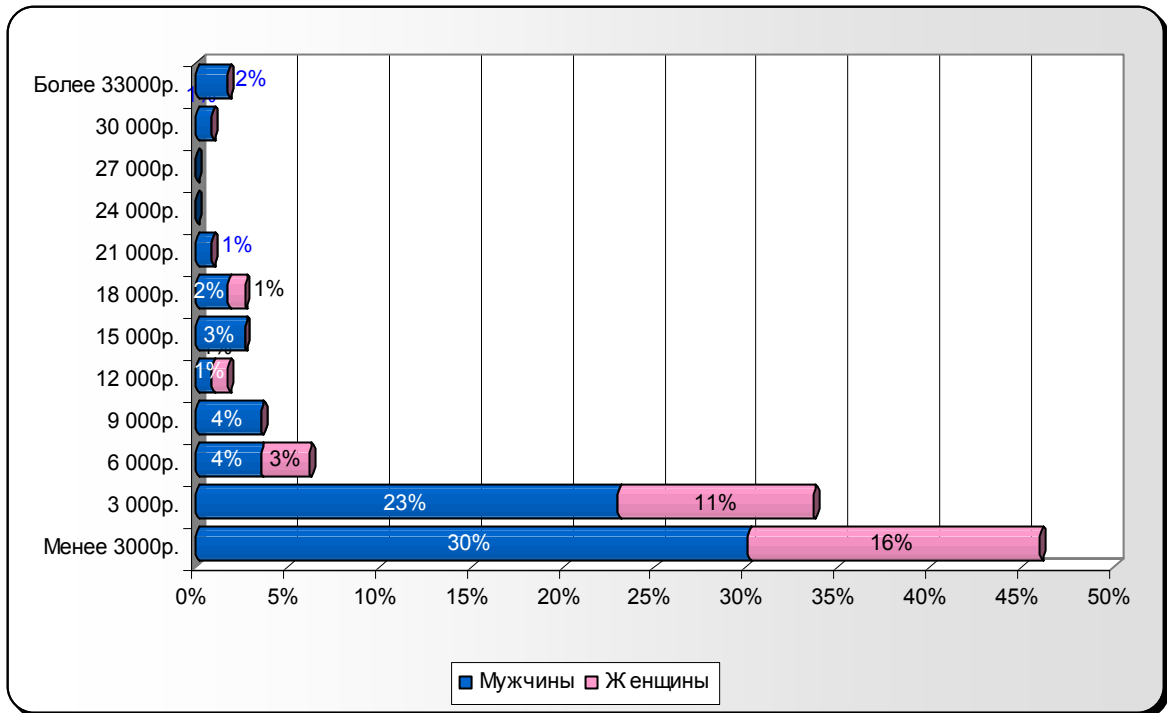


Рис. 6.19.1. Суммы покупок.



Рис. 6.19.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

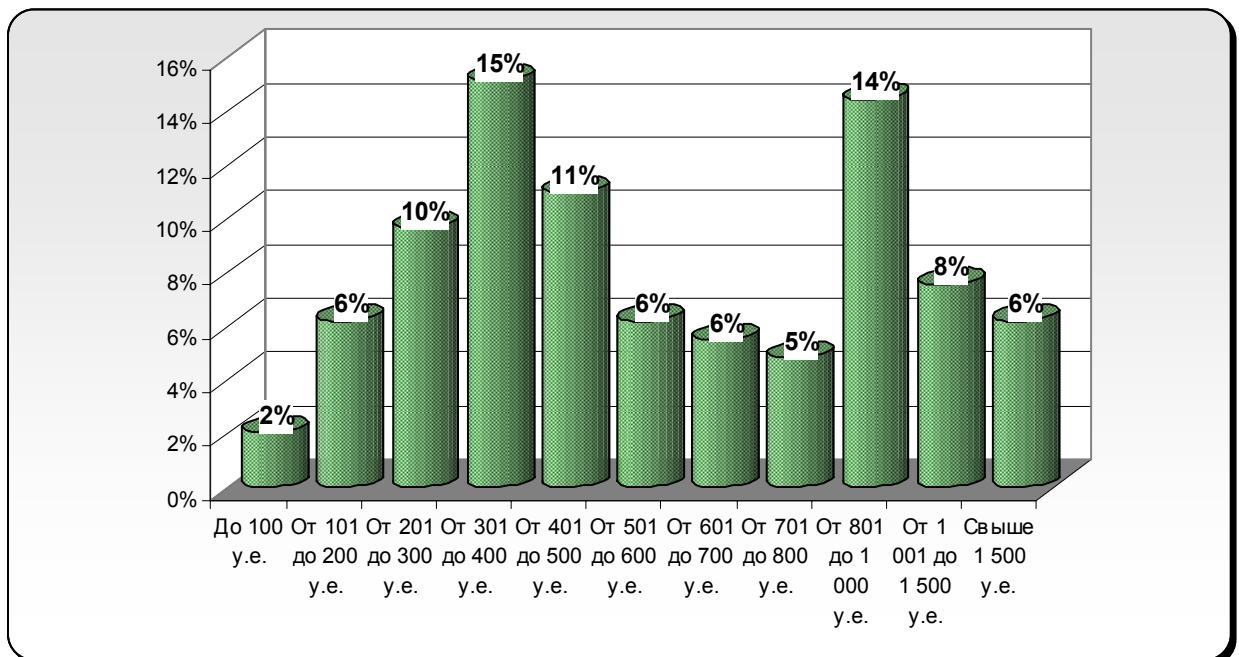


Рис. 6.19.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

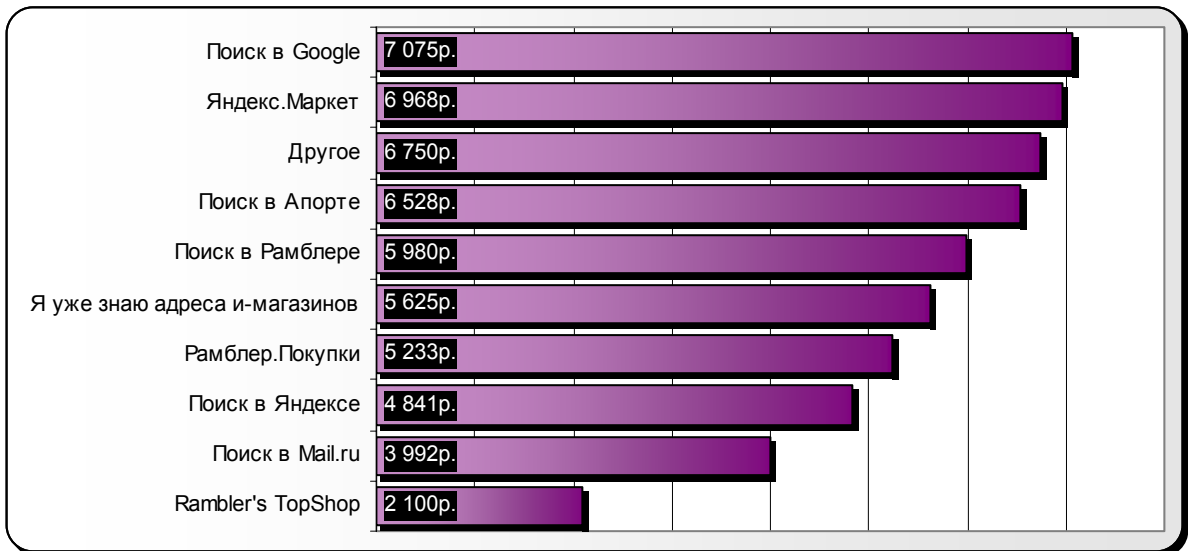


Рис. 6.19.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

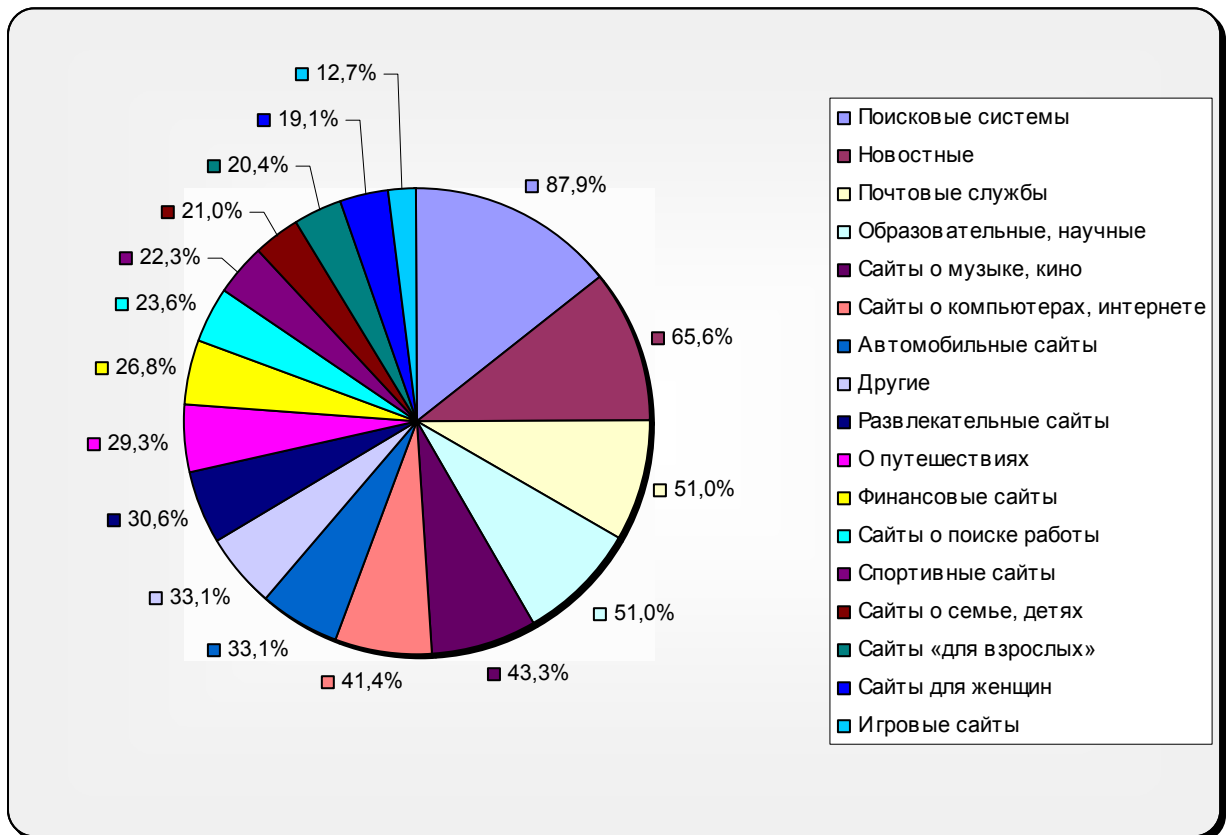


Рис. 6.19.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.20. Строительство и ремонт

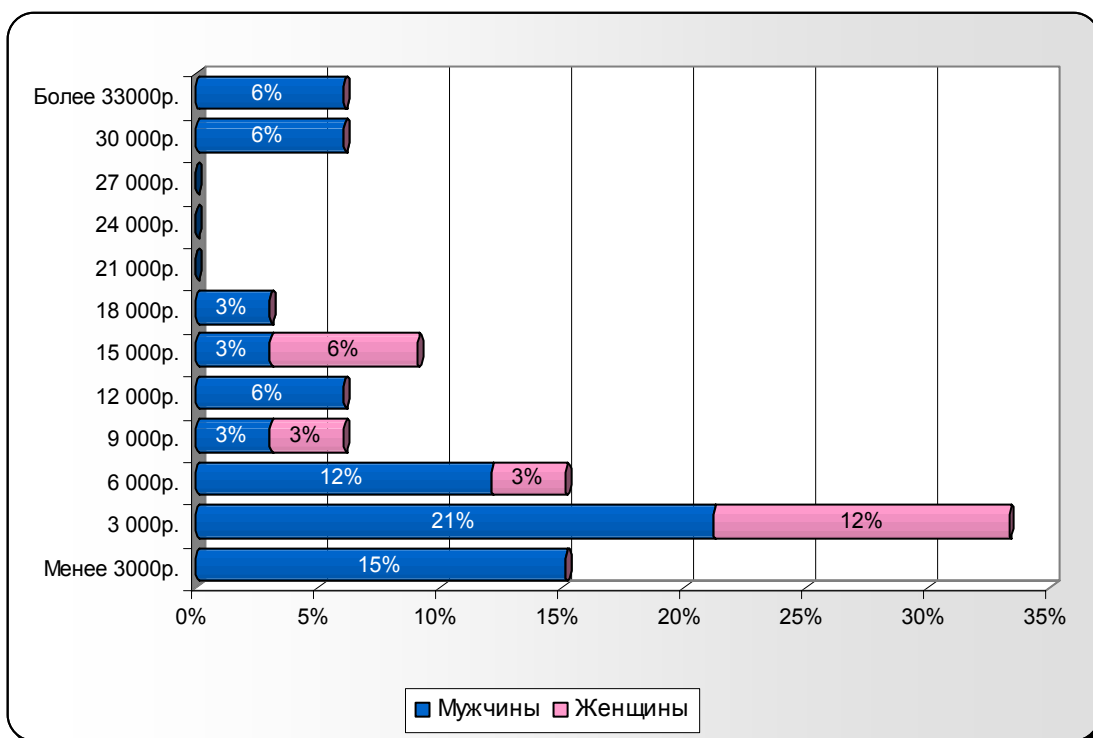


Рис. 6.20.1. Суммы покупок.

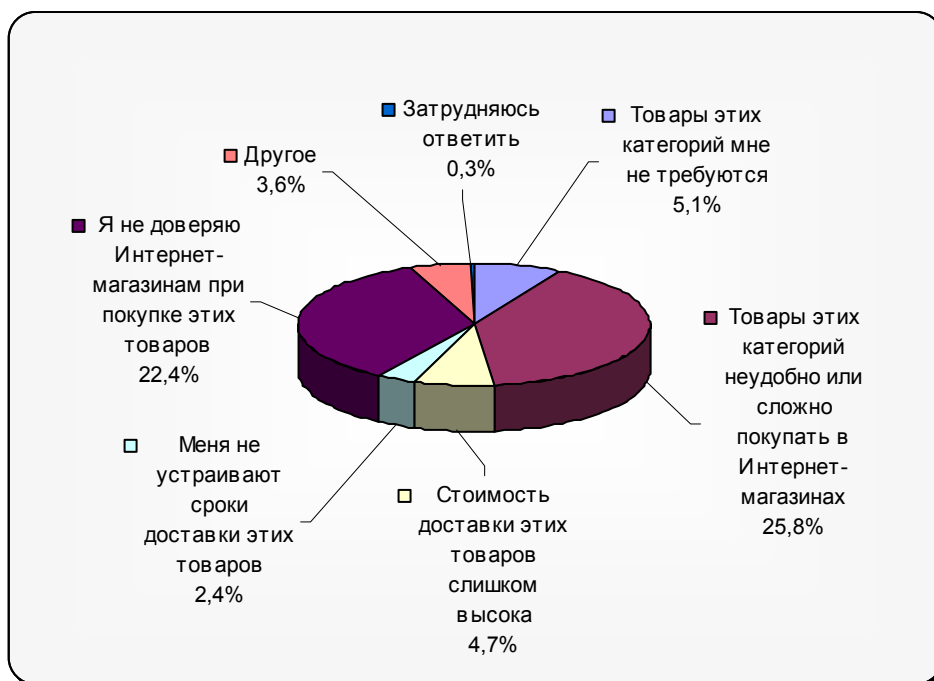


Рис. 6.20.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

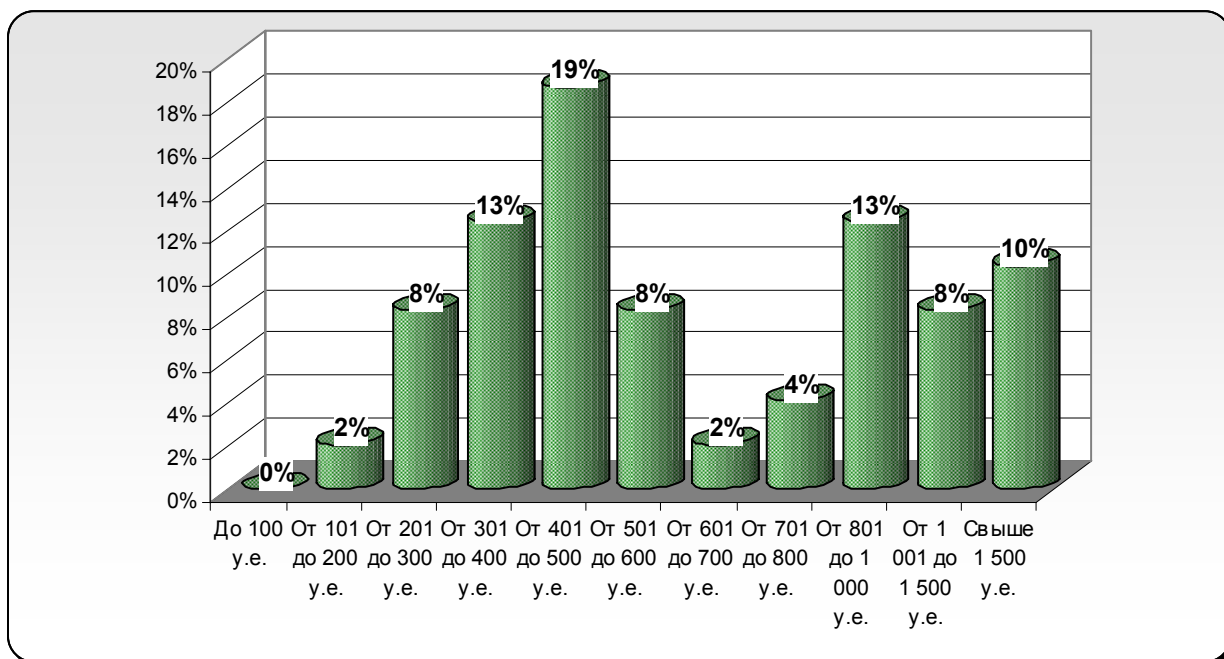


Рис. 6.20.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

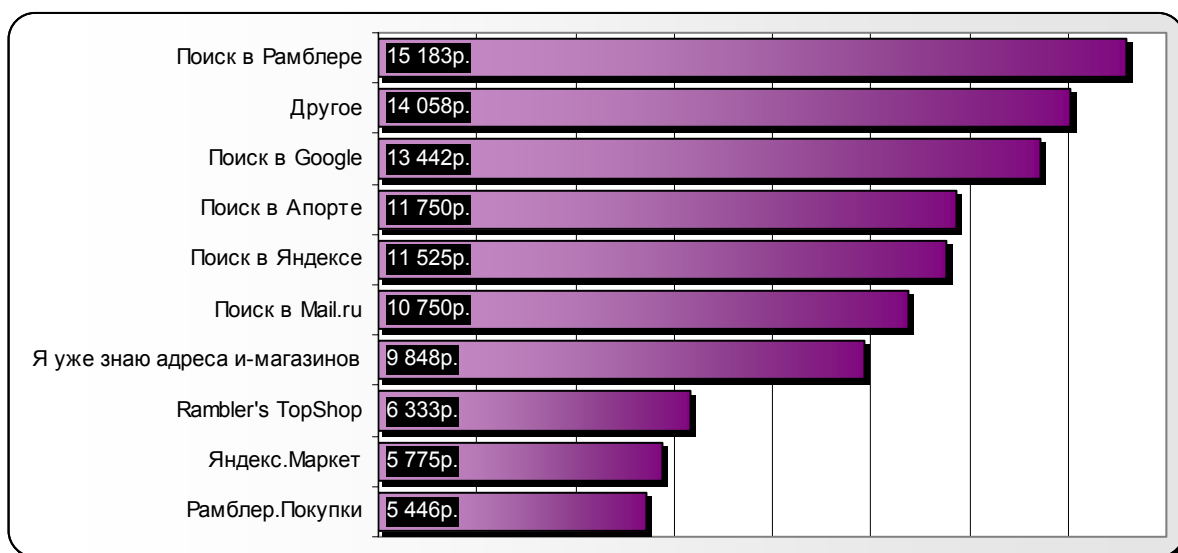


Рис. 6.20.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

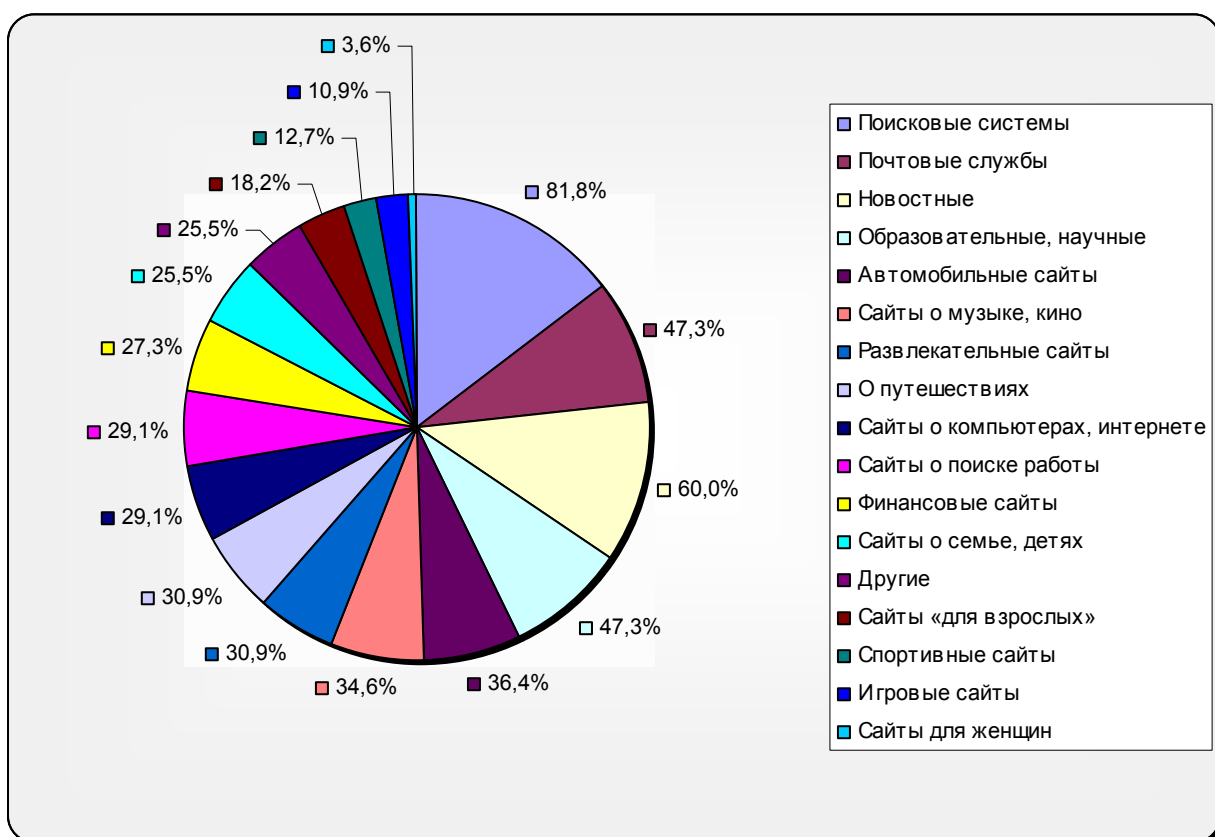


Рис. 6.20.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.21. Оборудование

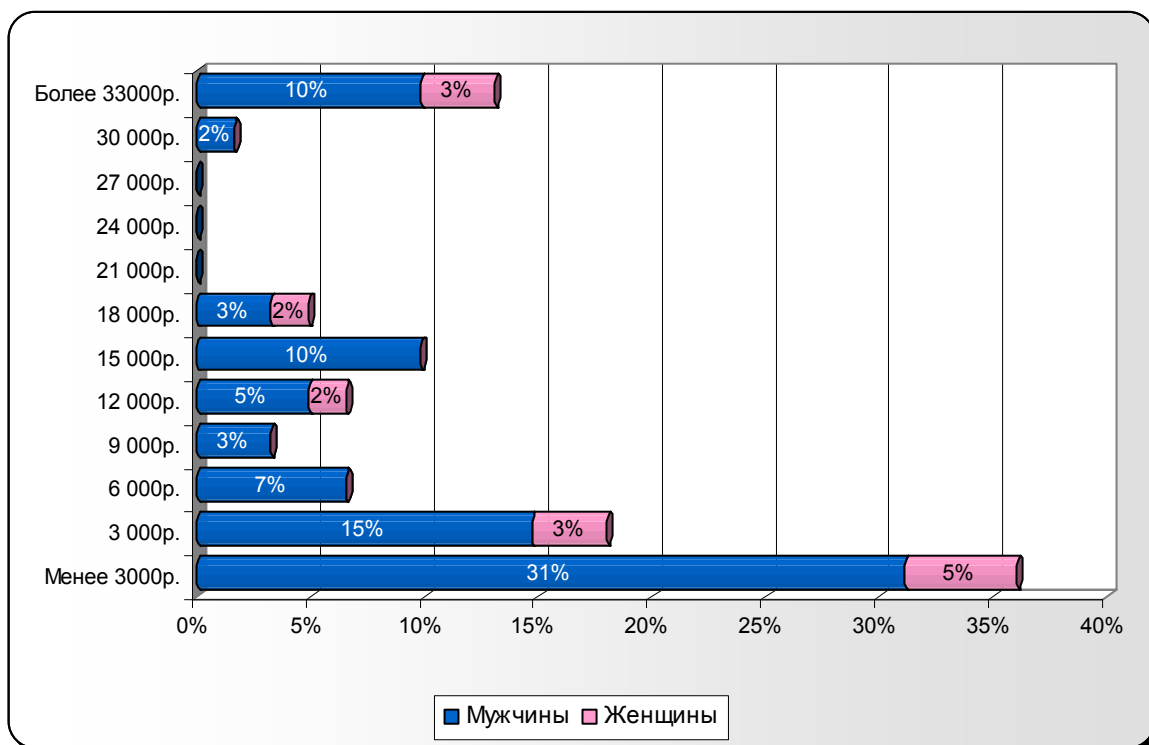


Рис. 6.21.1. Суммы покупок.

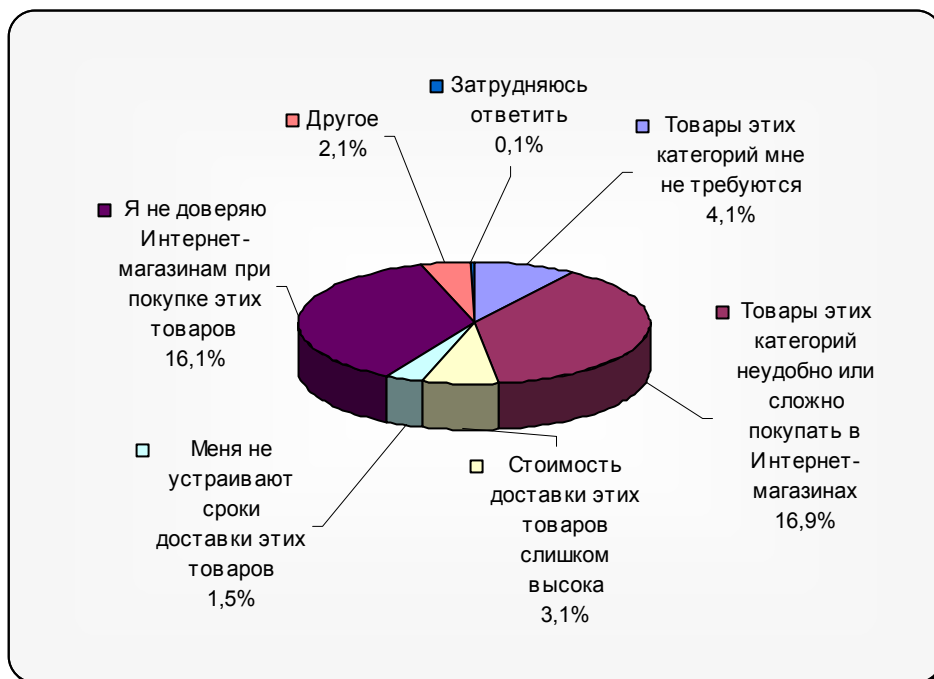


Рис. 6.21.2. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

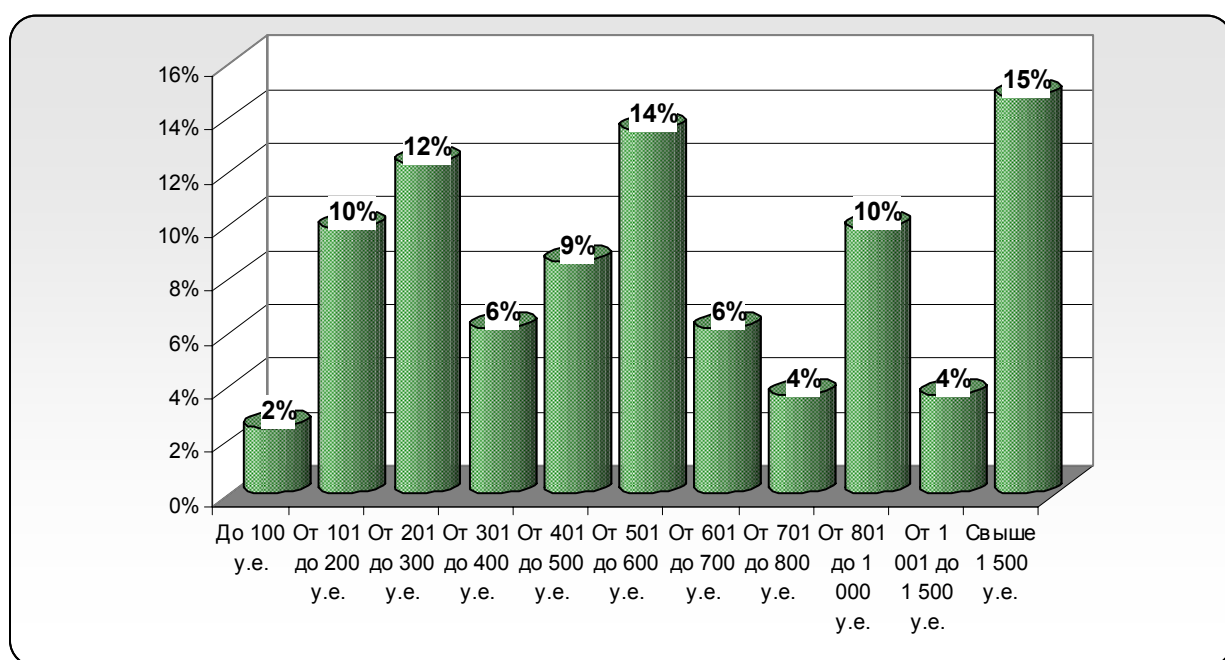


Рис. 6.21.3. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

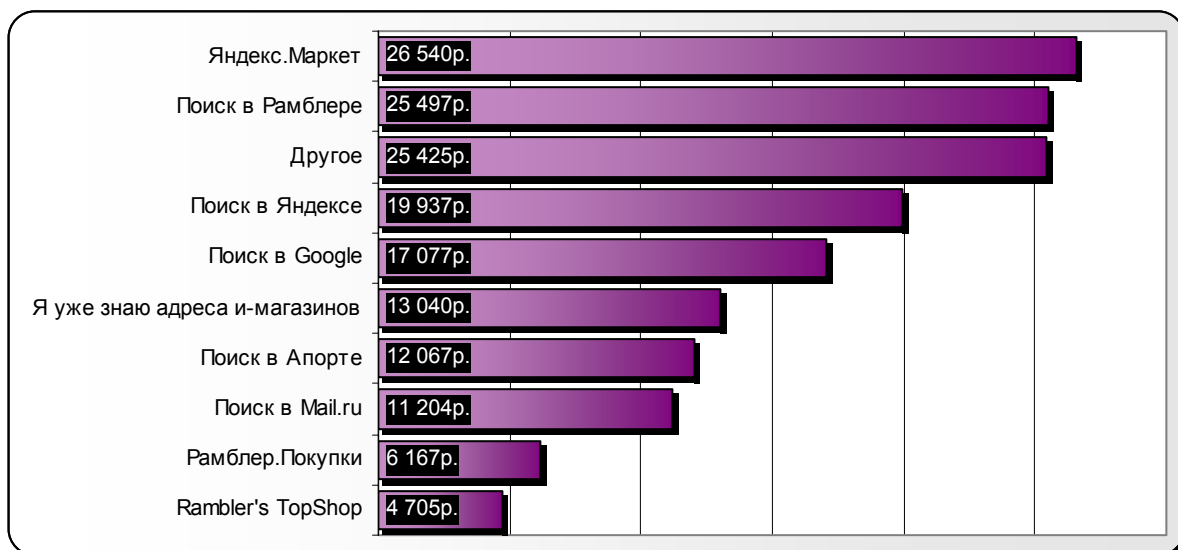


Рис. 6.21.4. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

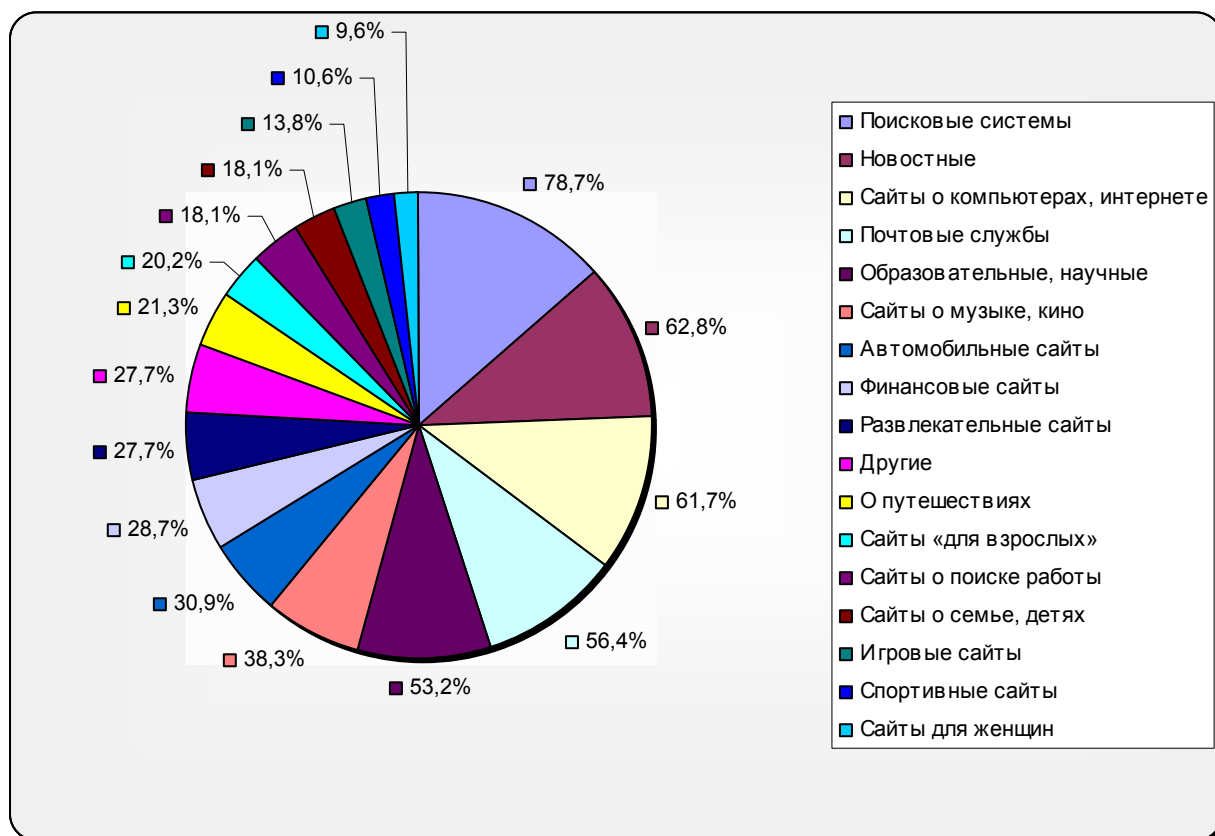


Рис. 6.21.5. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

6.22. Услуги

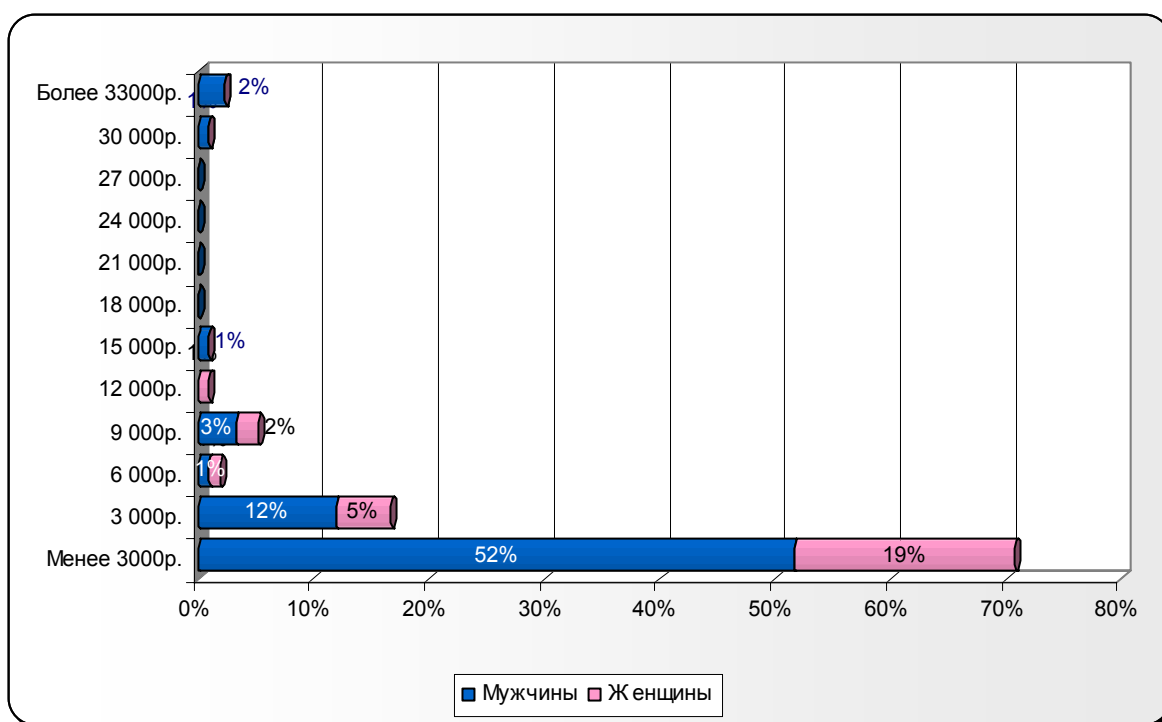


Рис. 6.22.1. Суммы покупок.

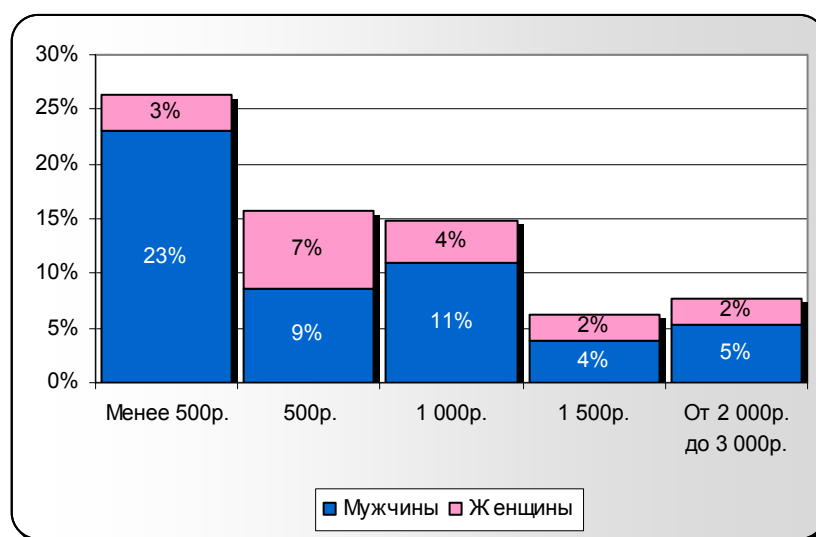


Рис. 6.22.2. Детализированные суммы покупок.



Рис. 6.22.3. Причины отказа от покупок товаров данной категории.

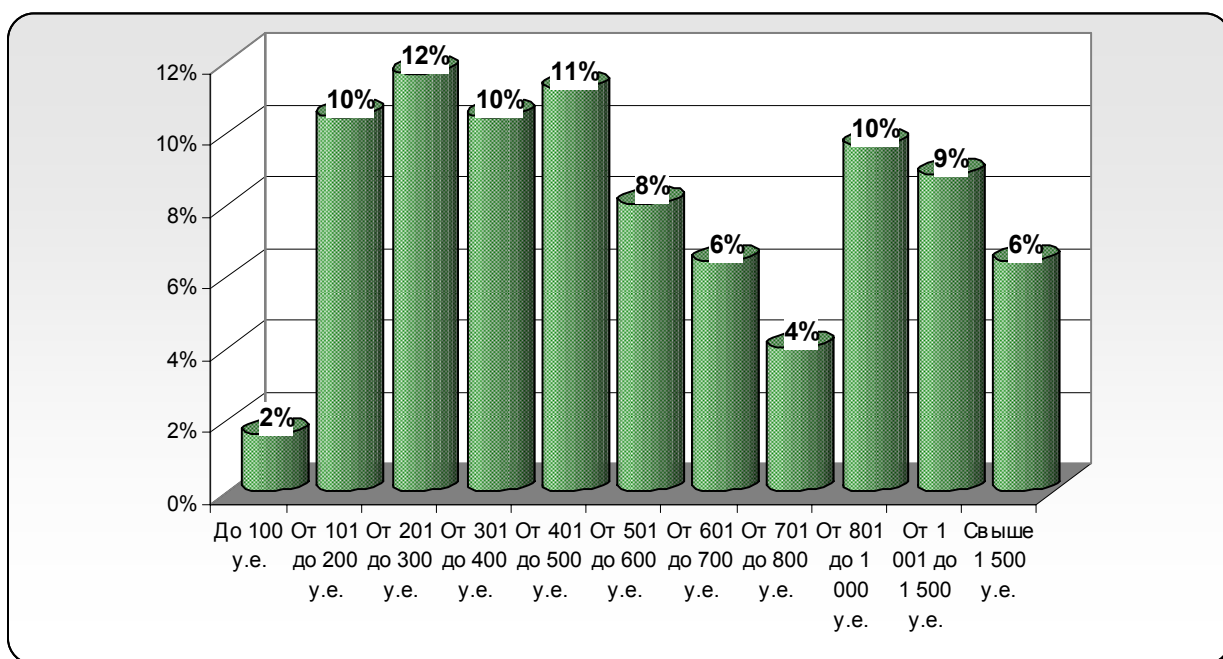


Рис. 6.22.4. Среднедушевой доход покупателей данной категории товаров.

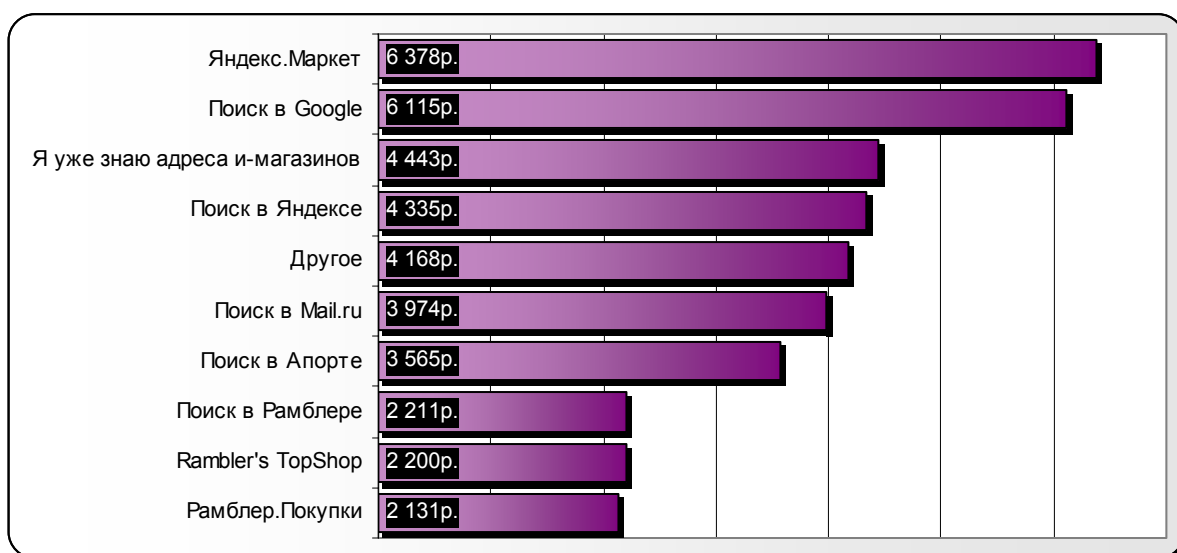


Рис. 6.22.5. Средняя сумма покупок товаров данной категории в зависимости от используемых средств поиска.

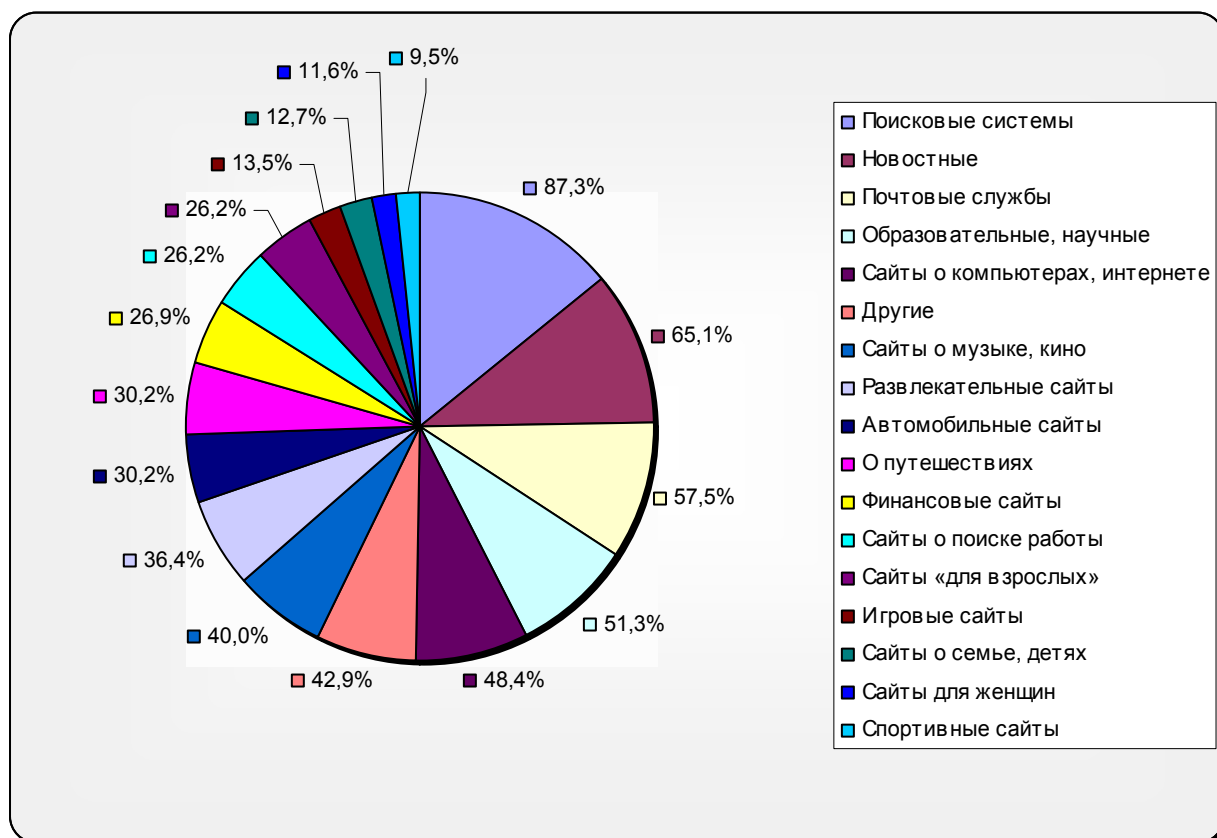


Рис. 6.22.6. Структура сайтов, посещаемых покупателями товаров данной категории.

7. Факторы, сдерживающие увеличение ассортимента покупаемых товаров и частоты покупок



Рис. 7.1. Факторы, сдерживающие увеличение ассортимента покупаемых товаров и частоты покупок.

Диаграмма на рис. 7.1 отображает одну из главных проблем электронной коммерции – невозможность «пощупать» товар. Практически 75% женщин и 65% мужчин отметили этот фактор как основное препятствие при совершении покупок через интернет. В то же время половина респондентов опасаются делать покупки в интернет или расширять ассортимент покупаемых товаров из-за отсутствия уверенности в качестве заказываемых товаров.

Наиболее полно эти проблемы раскрываются в приложении 1, где приведены в свободной форме варианты ответа о факторах, сдерживающих от покупок в интернет-магазинах.

В то же время, диаграмма на рис. 7.2. демонстрирует тот факт, что приблизительно 65% покупателей товаров через интернет настроены весьма позитивно в отношении интернет-магазинов, а 8% являются активными

сторонниками совершения покупок через интернет. Необходимо напомнить, что вопрос к диаграмме на рис. 7.2. звучал следующим образом: «Порекомендовали бы вы совершать покупки через Интернет своим знакомым?».

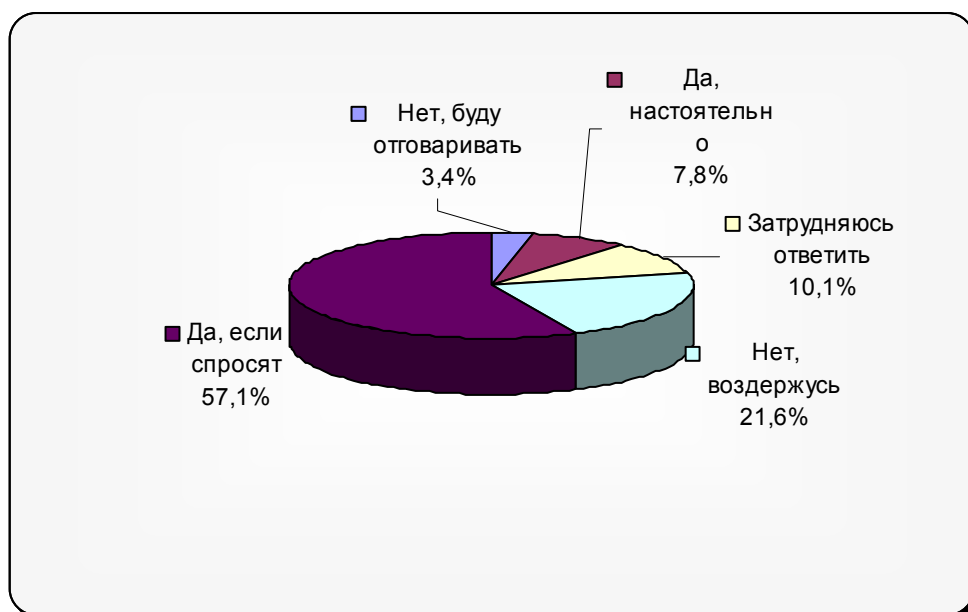


Рис. 7.2. Отношение респондентов к покупкам через интернет.

8. Средства поиска интернет-магазинов

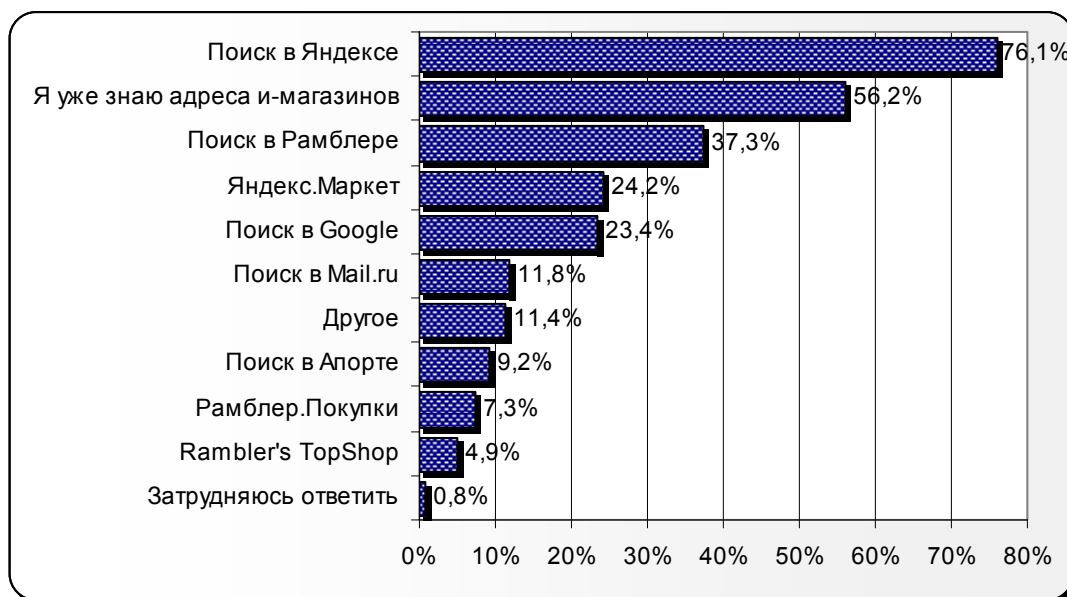
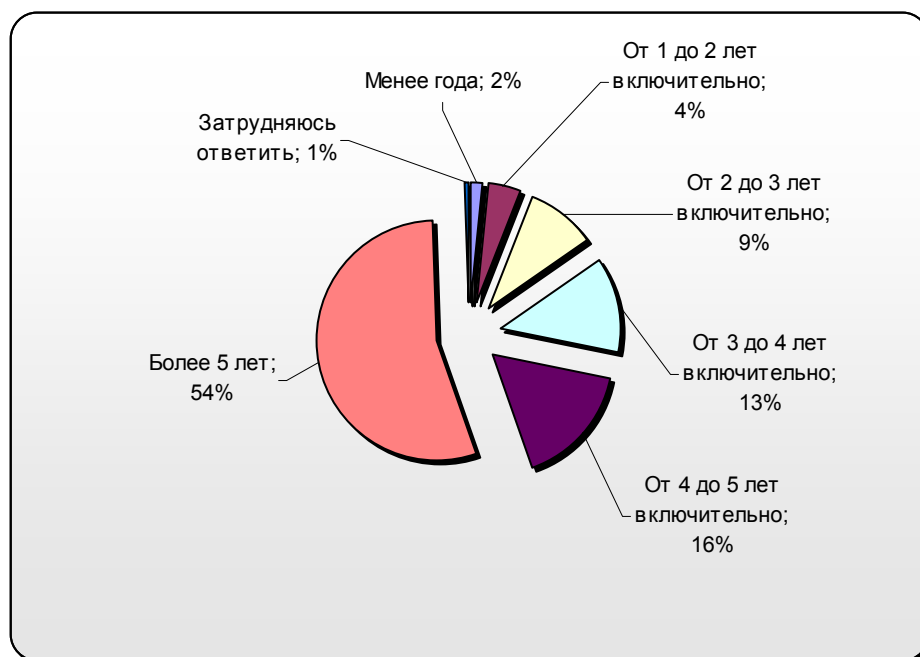


Рис. 8.1. Поисковые системы и каталоги, используемые для поиска интернет-магазинов.

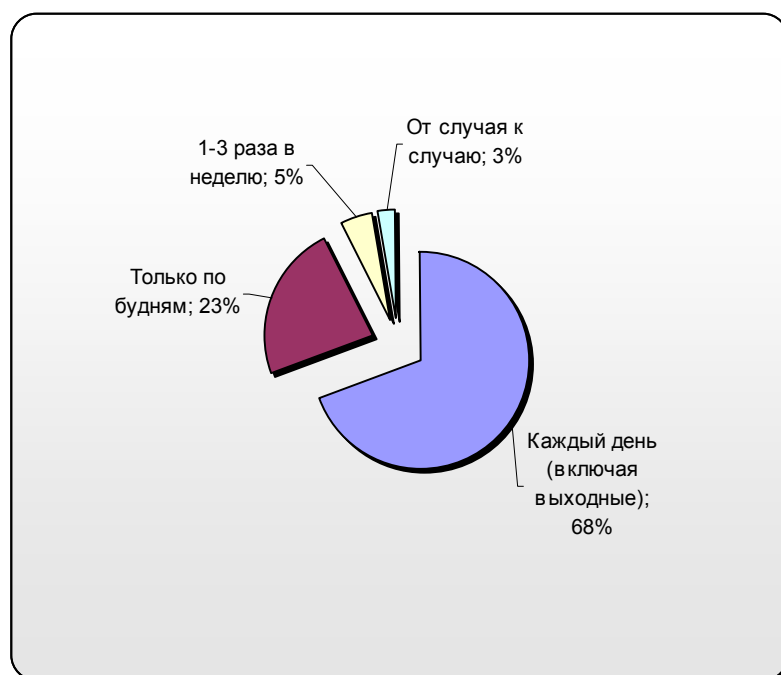
Если разбить на группы поисковые системы и своеобразные каталоги товаров, то в обеих группах лидером окажется компания Яндекс. В первой группе как непосредственно поисковая система, а во второй проект этой компании Яндекс.Маркет. Причем с отрывом более чем в два раза от основных конкурентов. Тем не менее, интересно и второе место, его удерживают не плоды трудов сотни программистов и маркетологов, а сами посетители интернет-магазинов. Более половины покупателей товаров через интернет уже знают адреса необходимых интернет-магазинов (рис. 8.1).

9. Социально-демографические характеристики посетителей интернет-магазинов

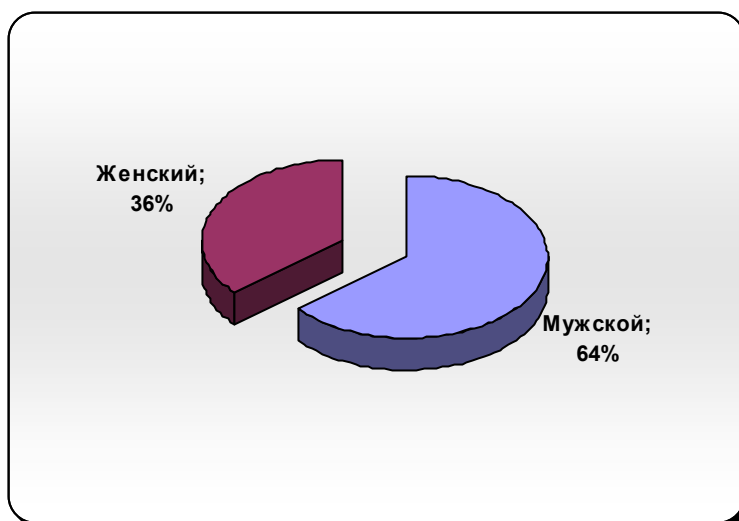
9.1. Продолжительность пользования сетью Интернет



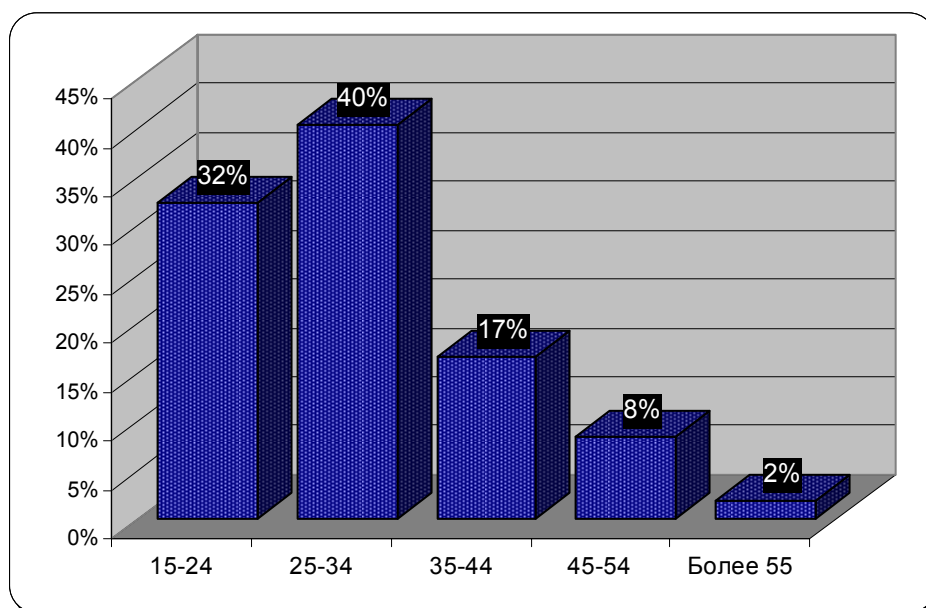
9.2. Частота использования сети Интернет



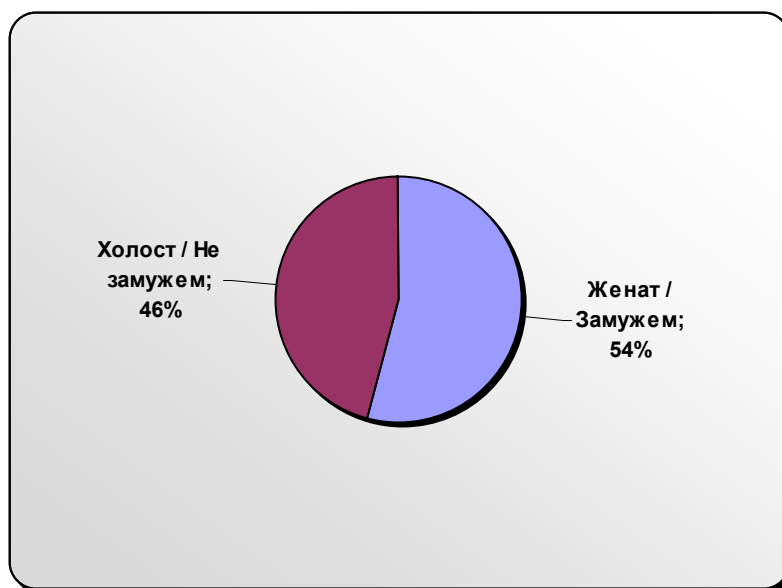
9.3. Пол



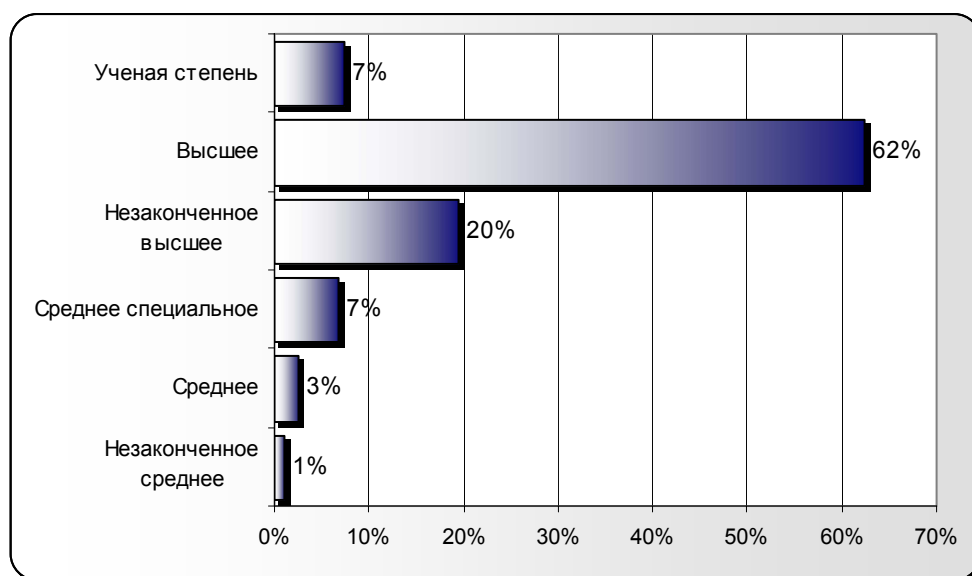
9.4. Возраст



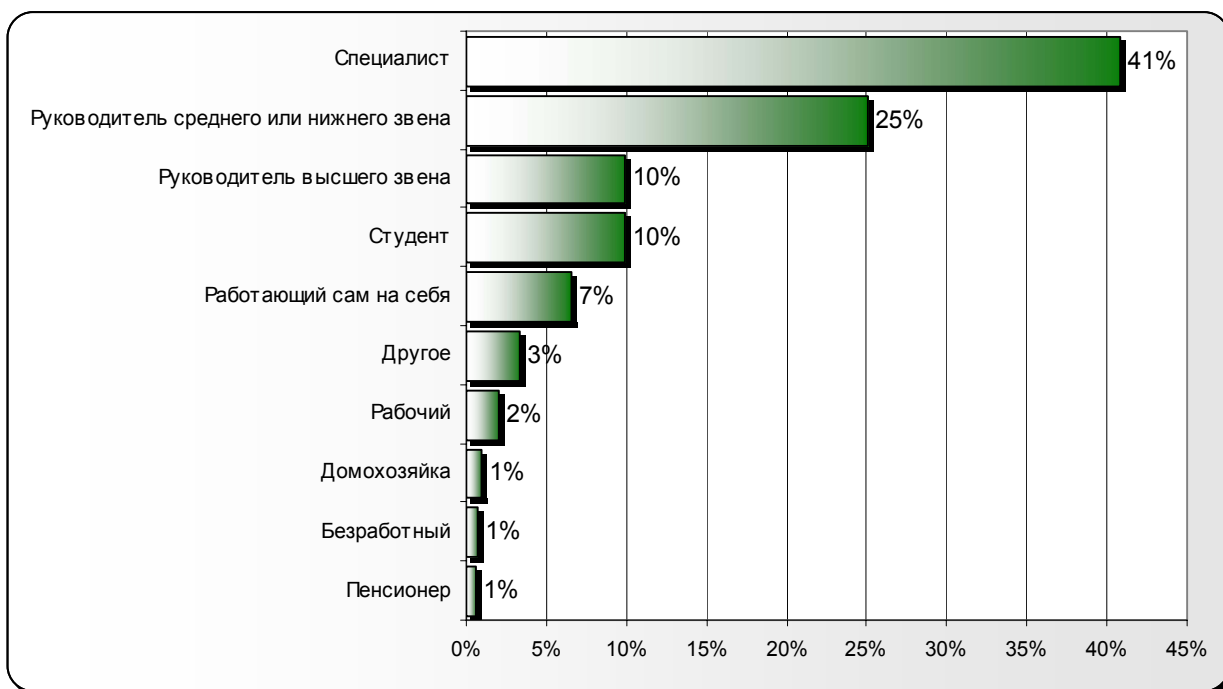
9.5. Семейное положение



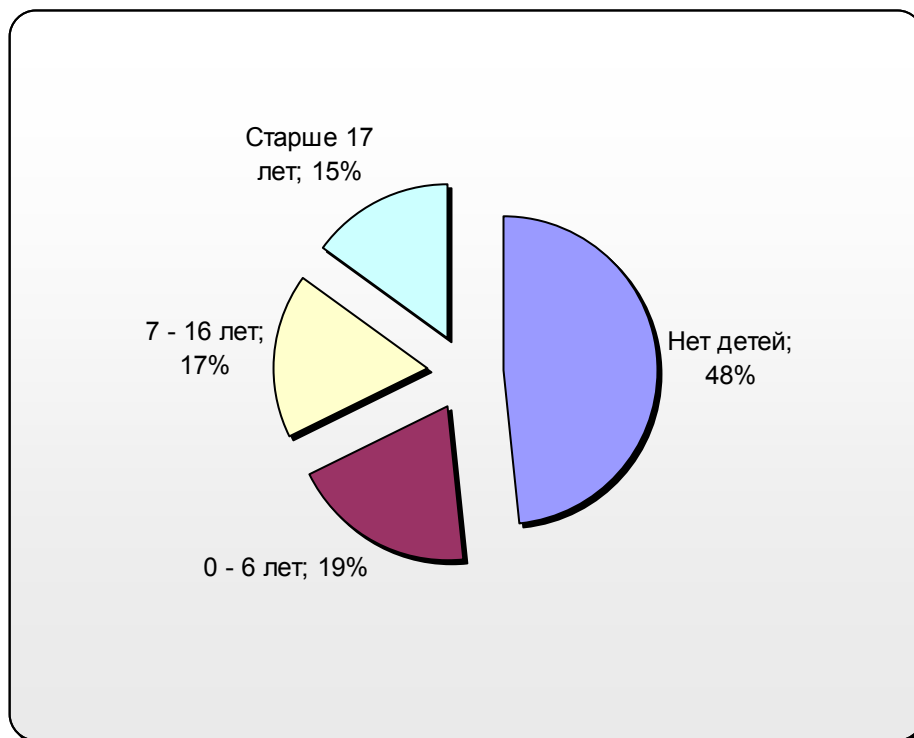
9.6. Образование



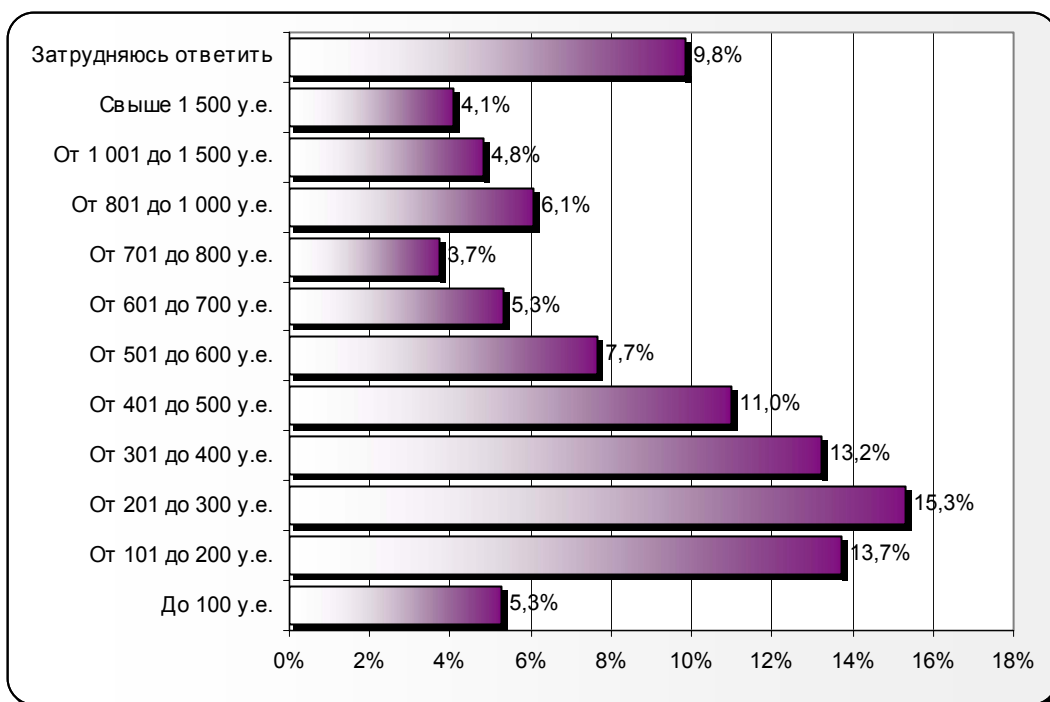
9.7. Профессиональный статус



9.8. Наличие детей



9.9. Ежемесячный доход на 1 члена семьи



10. Предложения и пожелания в свободной форме относительно функционирования интернет-магазинов

В заключительном вопросе анкеты респондентам было предложено написать в свободной форме предложения и пожелания относительно функционирования интернет-магазинов. Всего было получено 780 предложений. Тематика большинства из них затрагивает такие проблемы как недостаточность описания товаров в интернет-магазинах, скорость и стоимость доставки, способы оплаты, недоверие к покупкам через интернет и др. Помимо этого, некоторое количество респондентов предлагало создание независимой организационной структуры, функционально выполняющей роль некоего рейтинга надежности («знака качества») интернет-магазинов.

Также в результате анализа оставленных предложений было установлено, что среди респондентов ни разу не совершавших покупки в интернет-магазинах, приблизительно 15% охотно попробовали бы совершать покупки через интернет, но испытывают затруднения в связи с незнанием процедур заказа товаров в электронных магазинах.

Полный перечень пожеланий и предложений приведен в приложении 2.

11. Контактная информация

Исполнитель – проект «Бюро маркетинговых исследований в сети Интернет».

Руководитель проекта – Савостьянов Дмитрий Евгеньевич.

Телефон: +7 (916) 374-68-99.

Электронная почта: info@iresearch.ru

Адрес в интернет: www.iresearch.ru.

О проекте

Основная задача проекта IResearch.ru – содействие развитию электронного бизнеса в России. В рамках поставленных задач мы выполняем следующие виды работ:

- Интернет-консалтинг;
- Аналитические и маркетинговые исследования в сети интернет;
- Реклама в сети интернет.

Помимо вышеперечисленных услуг мы постоянно работаем над созданием различных баз данных, применяемых в электронном бизнесе.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Мнения респондентов в свободной форме относительно причин сдерживающих увеличение частоты покупок и расширения ассортимента покупаемых товаров

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
1	Ж	—	\$501-600	Требование обязательной предоплаты в ряде магазинов - приходится ждать курьера дважды	Москва
2	М	30	—	отсутствие государственного контроля	
3	М	40	—	Отсутствие фотографий товаров, не подробные описания. Невозможность примерки одежды, обуви etc.	Москва
4	М	49	\$801-1000	Иногда (хотя и не часто) бывает так, что товар заказан, но его не привозят.	Москва
5	М	28	\$401-500	Опасаясь делать покупки в российских Интернет-магазинах по банковской карте.	Москва
6	Ж	24	\$401-500	плохое описание, нет картинки	Москва
7	Ж	36	\$201-300	Я не пользуюсь пластиковыми карточками, через почту оплачивать - утомительно (очереди и время)	Новосибирск
8	М	30	\$301-400	У многих магазинов проблемы с доставкой на Сахалин курьерской службой (в случае оплаты за товар наличными курьеру).	
9	М	50	\$101-200	Не полная или не достоверная информация о товаре	
10	М	45	\$201-300	Повторюсь, но самый большой геморрой - это отвратительная служба доставки.... Причем практически во всех ИМ с которыми довелось иметь дело....	Москва
11	М	32	\$501-600	скудная информация о представляемых товарах	Москва
12	М	34	\$101-200	Порча товара при транспортировке	Астрахань
13	М	42	—	сомневаюсь в надежности оплаты он-лайн по карточке	Москва
14	Ж	—		Невозможность сдать некачественный товар	Москва
15	—			невозможность оплаты наложным платежом	
16	М	47	\$701-800	Несоответствие объявленной цены и ассортимента факту. Неисполнение сроков доставки.	Люберцы

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
17	М	26	\$501-600	Сложность и дороговизна использования кредитных карт. По крайней мере вне Москвы. Из этого вытекает сложность оплаты товаров.	Ростов-на-Дону
18	М	—	\$301-400	Живу далеко от цивилизации	Владивосток
19	—			Недоверие к некоторым магазинам. Один раз чуть не "кинули" с покупкой мобильных телефонов на сумму \$1200. Хорошо, что на почте вскрывали посылку создав комиссию.	
20	М	17	Менее \$100	Необходимо заводить кошелек	
21	М	—	\$301-400	Я живу не в Москве	Обнинск
22	М	69	\$101-200	Отсутствие доставки в города ближайшего Подмосковья (Химки, Королёв)	
23	М	38	\$401-500	Не столько стоимость, сколько стоимость за пересыл по почте. По цене в интернет дешевле, по получению в Нарьян-Маре - дороже!!!	
24	М	43	Менее \$100	Не всегда удобна предложенная форма оплаты и доставки. Как правило всё рассчитано на москвичей.	
25	М	25	\$501-600	нет просто времени на поиск в интернет магазине, к тому же покупки товаров у меня происходят попутно с чем либо ещё, нужно развивать просто культуру покупок товаров посредством нета, нет для меня это информация, о том, где, что есть и т.д.	Москва
26	М	20	\$601-700	Otsutstvie interneta doma	
27	М	37	\$201-300	Возможность купить нужные мне товары в обычных магазинах.	Москва
28	М	28	\$101-200	Сложности доставки	
29	М	37	\$501-600	в большинстве случаев удобнее в обычном магазине	Москва
30	М	38	\$201-300	Частенько реальные предложения существенно скуднее имеющегося в прайслисте перечня...	Москва
31	Ж	35	\$301-400	Плохая организация магазина: в списке товар есть, а в наличии нету.	Красноярск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
32	М	24	\$101-200	Очень часто (в процессе доставки) портится упаковка DVD и CD дисков и её придется покупать отдельно в обычных магазинах	
33	М	51	—	отсутствие удобных и надежных способов оплаты	Екатеринбург
34	М	36	\$201-300	Боязнь потерять деньги	
35	М	—	\$201-300	Не люблю покупать "кота в мешке"!	
36	Ж	35	\$101-200	Отсутствие нужного товара	Нижний Новгород
37	Ж	25	\$1001-1500	отсутствие описания выбранного товара или очень короткое описание - не все основные характеристики указаны	Москва
38	М	22	\$201-300	Неудобство оплаты (ввод вывод денег)	Кишинев
39	М	29	\$101-200	слабо развитая (и уязвимая) система платежей	Санкт-Петербург
40	М	18	\$101-200	Не внушает доверия процедура оплаты/получения товара!!!	
41	М	23	\$601-700	проще купить тот или иной товар в простом магазине.	
42	Ж	26	\$401-500	Обычно не очень большой ассортимент.	Москва
43	Ж	32	\$201-300	Не всегда возможно обменять товар, когда после покупки обнаружена неисправность	Москва
44	М	—	\$401-500	безопасность	Санкт-Петербург
45	М	—	\$501-600	платная доставка в ряде случаев	Москва
46	М	45	\$201-300	не очень хорошо знаком с процедурой	
47	М	49	\$301-400	Вся эта система хорошо функционирует только в Москве, а я в Питере...	Санкт-Петербург
48	М	29	\$401-500	Отсутствие грамотных описаний и обзоров товаров. Невозможно определить сильные и слабые стороны товаров. Часто нет возможности сравнить товары по свойствам друг с другом.	Москва
49	Ж	22	Менее \$100	Не знаю системы всей, как покупать.	Курган
50	М	44	\$101-200	Мало информации о товаре т.е.технической спецификации На рынке узнаешь больше плюс отклики...	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
51	М	28	\$1001-1500	Некачественная работа интернет-магазинов: делаешь заказ и ни ответа ни привета, низкий уровень сервиса	Москва
52	М	—	\$1001-1500	Иногда проще потратить 3 часа на покупку в обычном магазине, чем ждать 1-10 дней доставку. Не всегда есть возможность ждать курьера и подстраивать под него свои планы.	Москва
53	Ж	29	\$101-200	Сложность процесса оплаты	
54	М	45	\$101-200	Привычка общения с живым человеком. Возможность увидеть реакцию продавца на вопросы. Возможность в "живую" посмотреть на железо, потрогать и пр.	
55	М	—	\$301-400	неудобные методы оплаты	Новосибирск
56	М	27	\$101-200	отсутствие товара в наличии	Псков
57	М	40	\$201-300	Проблемы с доставкой в ближайшее подмосковье!	Балашиха
58	М	30	—	Отсутствие удобного интерфейса интернет-магазина	Москва
59	М	35	\$701-800	Частый отказ курьером в проверке товара при доставке и расчете.	Москва
60	М	31	\$1001-1500	Невозможность оплаты курьеру, либо наложенным платежом.	Москва
61	М	29	\$401-500	безопасность покупки - не уверен в безопасности покупки с помощью магнитных карт	Санкт-Петербург
62	Ж	20	\$101-200	сложности с оплатой	Воронеж
63	М	21	\$501-600	Сложности в совершении покупок состоят в том, что из средств оплаты мне доступна только курьерская доставка :)	Москва
64	Ж	27	\$601-700	привычка в обычных покупкам	Санкт-Петербург
65	М	—	\$201-300	Необходимость предоплаты во многих интернет магазинах.	Пенза
66	Ж	25	\$1001-1500	неопределенность с процессом доставки: неизвестно когда позвонит курьер, сложно согласовать с ним время доставки, иногда они не соблюдают сроки поставки	Москва
67	М	39	\$401-500	Возможность "засветить" свои платежные средства и последующее использование их другими лицами	Уфа

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
68	Ж	28	\$501-600	могут доставить поддельный товар (прошу заметить - это частное мнение)	Москва
69	М	—	Более \$1500	Непонятно, как!!!	Москва
70	Ж	34	\$601-700	реклама часто превышает возможности предлагаемого товара	Владивосток
71	М	62	\$801-1000	Полное отсутствие маркетинговой культуры интернет-магазинов; неумение доходчиво описать товар; неумение учиться на отличных западных примерах, например, у Amazon.com и www.pearpod.com	Москва
72	Ж	—	\$801-1000	некоторое недоверие к данной схеме приобретения товаров, может как ко всему новому	Санкт-Петербург
73	М	45	\$201-300	не покупал, потому что не вполне представляю механизм	Ставрополь
74	М	17	—	Трудности с оплатой (по сравнению с обычными магазинами), недостаточность информации по способам оплаты	Воронеж
75	М	50	—	Привычка покупать в обычных магазинах	Москва
76	М	20	\$401-500	Зачем это нужно! Пошёл в магазин и купил!	Москва
77	М	29	—	Померить, подобрать, отличить "белый" от поддельного, что надо покупать "лично".	Москва
78	Ж	18	\$1001-1500	мне легче пойти в магазин и купить всё сразу, чем ждать доставки, т.к. приходится в связи с этим вносить какие-о изменения в своё расписание	Москва
79	М	22	\$801-1000	Иногда оплатишь товар, который нужен срочно, а оказывается что на складе его нет и на сайте информация устарела. Не люблю такой подход, поэтому практически всегда обзваниваю, так как не доверяю их онлайн-каталогам, которые по сути со складами не связаны.	Москва
80	Ж	21	\$101-200	живу в 30 км от Москвы	Москва
81	М	45	\$1001-1500	Сложность возврата	Москва
82	М	22	\$401-500	бывает что день работают а день - нет	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
83	М	33	\$801-1000	Неудобно оплачивать покупки. Неполная информация о товарах.	Самара
84	Ж	17	\$301-400	есть некоторая боязнь совершать покупку на расстоянии, не видел кому ты платишь деньги и что ты за это получаешь. Для меня главный барьер к совершению покупок в интернет-магазинах является неуверенность в совершаемом действии.	Новосибирск
85	Ж	25	\$401-500	Только если товар не нужен или проще купить в ближайшем магазине. В остальных случаях предпочитаю купить в интернете с доставкой - очень удобно.	Москва
86	М	44	Менее \$100	Очень многие и-нет магазины работают с доставкой только по Москве, что автоматически исключает меня из числа возможных покупателей.	
87	М	20	—	В основном то что я живу в регионе меня сдерживает - вопрос с гарантией, да плюс ещё то что доставка "утежеляет" цену покупки... Жил бы в Москве - всё бы брал в интернет-магазинах - выгоднее и удобнее, рациональнее	Волгоград
88	М	—	\$301-400	не знаю как это сделать	Новочеркасск
89	—			узкая география доставки	
90	М	29	Менее \$100	нет непосредственного контакта (духовного или даже не знаю как сказать), невозможно поговорить с продавцом, посмотреть ему в глаза	Ульяновск
91	М	28	\$501-600	в основном проблемы возникают, когда интернет-магазины из-за ленности или намеренно дают неполную информацию о товаре или не дают фотоизображения	Москва
92	Ж	20	\$201-300	нет смысла покупать то- что продается под рукой	Уфа
93	М	44	\$301-400	Лохотрон, ЦЕНЫ ЗАВЫШЕНЫ,	Санкт-Петербург
94	М	28	—	неопределенность сроков доставки	Москва
95	М	—	\$801-1000	Как правило там сидит одно жульё, огорчает, что берут деньги а за товар не отвечают.	Нижневартовск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
96	М	22	\$101-200	Неумение совершать электронные платежи.	Ташкент
97	М	24	\$501-600	Боязнь получить не то чего ожидал	Королев
98	М	28	\$201-300	как таковых сдерживающих факторов нет. Если покупка в интернет-магазине кажется мне более выгодной, чем ее поиск в обычном магазине - я совершаю покупку	Москва
99	М	—	\$201-300	Расчеты	Рязань
100	М	—	\$401-500	Оплата товара по безналичному расчету.	Москва
101	М	26	\$401-500	Только 1 способ оплаты.-налом. Наличие переносных ро- терминалов у курьеров было бы удобно.	Москва
102	М	24	\$201-300	Надо платить за доставку. Выгодно покупать много. а для первого раза - страшно.	Подольск
103	М	29	\$101-200	не все готовы возить за МКАД даже за деньги. Я работаю в 5 км за МКАДом, чтоб забрать товар приходится отпрашиваться с работы на пол-часа :).	Москва
104	Ж	27	\$201-300	Нераспространенность данного вида покупок - мало информации, рекомендаций от друзей, пр. Сложность оплаты (!!!)- если не курьеру.	Санкт-Петербург
105	Ж	24	Менее \$100	Ни разу этим не пользовалась. Даже процесс не знаю.	Энгельс
106	Ж	21	\$401-500	маленький ассортимент	Москва
107	М	24	\$201-300	Когда покупали стир. машину, приехали пьяные грузчики, и потом оказалось, что при перевозке товар был поврежден	Москва
108	М	32	\$201-300	я не Москвич, доставка, ну скажем бытовой техники, либо невозможна, либо, с учетом стоимости доставки, перекрывает магазинную цену по месту жительства.	Ковров
109	Ж	26	\$301-400	недостаточный ассортимент	Санкт-Петербург
110	М	27	\$1001-1500	Мое удаленное местоположение	Ярославль
111	Ж	38	\$101-200	Не привычно	Ярославль

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
112	М	22	\$501-600	не знаю, как оплатить, точнее, пугают комиссии всяких платежных систем типа WebMoney и Яндекс деньги, Rapida и т.п. кредитки нет	Москва
113	Ж	—	\$701-800	Многое проще купить в магазине рядом с домом. В случае с книгами - не все книги можно найти в магазине, все остальные товары имеют "заменители"	Санкт-Петербург
114	М	32	\$801-1000	Отсутствие подробной информации о продукции, часто невозможно дозвониться	Москва
115	М	62	\$601-700	форма оплаты	Москва
116	Ж	51	\$201-300	К новому не сразу привыкаешь. Привычнее покупка в магазинах.	Новосибирск
117	М	42	—	невозможность возврата некачественного товара, проверки свойств и качества при покупке, сомнения в достоверности заявленных свойств товара	Москва
118	Ж	—	\$401-500	Бестолковость менеджеров на телефоне	Москва
119	М	33	\$301-400	Отсутствие в регионе	Тольятти
120	М	16	\$201-300	Не везде работает "корзина"	Нижний Новгород
121	Ж	26	\$201-300	трудность и затраты в возврате некачественного товара "назад" для обмена	Иркутск
122	Ж	40	\$201-300	Адрес бюро доставки расположен далеко от центра Санкт-Петербурга.	Санкт-Петербург
123	Ж	—	\$301-400	Возможность отказаться от товара, если меня не устроит его качество.	Санкт-Петербург
124	Ж	—	Более \$1500	Сервисное обслуживание. Не получилось купить стиральную машинку, потому что в интернет-магазине ее не устанавливали.	Москва
125	М	30	\$801-1000	почти полное отсутствие отечественных интернет-магазинов, принимающих оплату в кредитных картах	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
126	Ж	30	\$201-300	Пока трудно преодолеть собственное внутреннее предубеждение,но уже почти готова.К тому же живу не в крупном городе и боюсь, что испытаю определенные трудности при доставке товара.	Петрозаводск
127	М	24	\$201-300	не везде есть форма оплаты наложенным платежем	Калининград
128	Ж	—	\$401-500	Способ оплаты	Нижневартовск
129	Ж	16	\$301-400	сложности с оплатой	Москва
130	М	—	\$201-300	отсутствие навыков приобретения через интернет	Благовещенск
131	М	29	\$201-300	отсутствие квалифицированных online-менеджеров	Мурманск

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**Пожелания респондентов в свободной форме относительно
функционирования Интернет-магазинов**

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
1	М	24	\$101-200	Нормальные способы оплаты эл. деньгами - у большинства этого или нет или нет никакого стимула ими платить (получается дороже).	Белгород
2	Ж	33	—	Для привлечения большего количества клиентов в интернет-магазины необходимо пересмотреть способы доставки и оплаты товаров. Во-первых, стоимость услуг сторонних агентств по доставке товаров иногда превосходит стоимость самого товара. Не секрет, что цены в московских интернет-магазинах порой в 2 раза ниже периферийных, чем и стремится воспользоваться потенциальный клиент. Однако доставка в районы Сибири, например, "потянет" на 1500-2000 руб., т.е. та же разница между московскими и местными ценами. Так зачем тогда нужен интернет-магазин, если за те же деньги я могу купить эту вещь в местном магазине? Во-вторых, в большинстве своем требуется предоплата. Однако среднестатистический покупатель вряд ли рискнет отправить свои кровные "на деревню дедушке" под виртуальную гарантию. Логичным выходом может стать создание в крупном (областном, краевом) городе компании, курирующей несколько интернет-магазинов и отвечающей за доставку и оплату товара - соответственно клиент будет платить меньше и конкретному лицу.	Ангарск
3	М	25	\$1001-1500	Проблемы с доставкой доставают сильнее всего. Задержки могут быть в 2-3 раза. Соответственно удручает служба поддержки	Ростов-на-Дону
4	Ж	24	\$301-400	больше товаров	Москва
5	М	—	\$601-700	Хотелось бы чтобы номенклатура товара была как можно больше и позволяла многие вещи покупать не выходя из дома.	Москва
6	М	30	\$801-1000	Бесплатная доставка	Москва
7	М	22	\$701-800	Необходимо повысить защиту	Сочи

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
8	М	19	\$201-300	Чтобы Интернет - магазины могли с пониманием отнестись к тому, что при покупке товара покупатели могут отказаться от покупки при ближайшем рассмотрении товара (не подошёл)	Москва
9	М	47	\$101-200	На взгляд все нормально. Но цены в основном высокие. Также в инете можно найти магазин с более низкими ценами, конечно приходится ехать, но это не затрудняет. Возможно для человека с более высокими доходами эта разница (в ценах) не существенна и я думаю тогда интернет-магазин очень удобная вещь. P.S. Правда один раз пользовался этими услугами, на удивление более дешевыми, чем ожидал (в области медицины).	Королев
10	Ж	25	\$201-300	Недавно сделали заказ интернет-магазину (подарок к новому году). Не перезвонив и не подтвердив заказ, они по почте прислали его с опозданием на месяц, когда мы и думать о нем забыли. Естественно, мы не будем забирать. Думаю, ПОДТВЕРЖДАТЬ заказ по телефону необходимо.	Москва
11	Ж	—	\$301-400	В России это все пока еще не на должном уровне. В Америке я этим пользовалась постоянно. Странно, я даже точно не могу сказать почему я не пользуюсь этими услугами, скорее всего просто нет доверия. Уж очень у нас много жуликов.	Томск
12	М	25	\$501-600	Хотелось бы, чтоб на сайтах интернет-магазинов к товару еще прилагалась документация, если она возможна.	Москва
13	М	30	\$1001-1500	Желательно наличие "здоровой" конкуренции подразумевающей возможность приобретение товаров по схожей цене у разных продавцов. Считаю разумным отслеживать постоянных покупателей и предоставлять им скидки.	Москва
14	М	—	\$601-700	За время нужно платить!	Томск
15	Ж	—	\$701-800	Больше профессионализма и оперативности + спец. программы для клиентов	Москва
16	М	24	\$301-400	Пусть лучше описывают товар и зачем, кому он нужен - позиционируют его для посетителей их страниц!	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
17	Ж	29	\$701-800	Цены в интернете должны быть ниже по многим причинам, непонятно завышение цен, иногда значительное, необх. снижать сроки доставки	Москва
18	М	—	\$401-500	Нужно больше и разных. Конкуренция приведет за руку качество. Нужен общественный (интернет) контроль за качеством услуг.	Москва
19	М	—	\$401-500	Доставка поскорее, а не через три дня	Москва
20	Ж	—	\$401-500	Очень удобно делать покупки по интернету, но лучше было бы, если больше в розницу продаж станет. Например, я хотела приобрести аромамасла, но в розницу не продают. До свидания. Желаю успехов.	Москва
21	М	—	\$101-200	Учтите, пожалуйста, что у очень многих пользователей Интернета единственным средством оплаты покупок являются наличные деньги! :))	Москва
22	Ж	—	\$501-600	Хорошо бы иметь в России Amazon со всем набором их сервисов...	Москва
23	М	30	—	Необходимо их узаконить	
24	Ж	—	\$201-300	Было бы неплохо если бы ко всем товарам прилагались их изображения и основные характеристики, кроме того, для бытовой техники - страна производитель. Для остальных товаров обязательно нужна возможность самовывоза, поскольку иногда цена доставки слишком высока и, конечно, разброс в ценах между разными магазинами ужасает. Иногда цены отличаются ровно в 2 раза - это чересчур.	Москва
25	Ж	—	Более \$1500	Интернет-магазин ЕДИНСТВЕННОЕ образование, чью рекламу я всегда кликну в Интернете. И шанс получить меня в качестве покупателя невероятно велик после одного-единственного просмотра рекламы. Последний опыт - ссылка на магазин ориентальных продуктов Наличие каждого товара должно быть видно из поисковой системы Менеджеры должны отзванивать тут же, после поступления заказа Все остальное меня устраивает - я очень активный покупатель	Москва
26	М	22	\$801-1000	пускай будут ;) цены, вообще говоря, не должны сильно отличаться от	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				розничных, т.к. затраты на содержание персонала и, например, торгового зала значительно меньше затрат на содержание хостинга и т.п.	
27	М	40	—	Работать надо, а не халяву ловить. Но, вообще говоря, у этого бизнеса, как и у любого другого, в России перспектив нет и не ожидается.	Москва
28	М	43	Более \$1500	К сожалению основная масса интернет магазинов не имеют товара в наличии, а работают под заказ. Результат - сроки доставки не выдерживают критики!	Зеленоград
29	Ж	21	\$101-200	Во многих интернет-магазинах очень скудная информация о товаре. Хотелось бы более подробного описания и фотографий. Полезен также и онлайн-консультант. Обязательно должна присутствовать оплата наличными курьеру или хотя бы банковский перевод - не всем хочется возиться с карточками. Обязательно должна присутствовать информация о фирме-продавце. Если её нет или она очень расплывчатая, покупать в таком магазине страшно. Или качество товара может быть отлично от заявленного, или вообще не доставят. Часто нет удобного поиска.	Москва
30	Ж	38	Менее \$100	Мое сознание прекрасно понимает, что Интернет магазины это у нас в будущем. И многие ими пользуются уже и сейчас. У самой был опыт одиножды. Но пока глубокое сомнение в порядочности продавцов и в качестве товаров. Хотя... карточка Много.ру когда мне помогла. Хорошее начинание. Но пока у нас Инет будет дорогой о масштабном можно пока не рассчитывать. Предложение может быть в виде оформления веб страниц. Главное чтобы быстро загружалась она – раз. Описание товара полностью от химического до технологического. Я его только вижу на экране. Мне этого мало. Даже духи имеют много одинаковых компонентов, но каждая новая гамма пахнет по-своему. А ведь образное мышление у многих спит... пока еще. Удачи!	
31	Ж	32	\$801-	нужна более оперативная доставка	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
			1000		
32	М	31	\$801-1000	Скорость доставки - самый большой сдерживающий фактор для интернет магазина. Следующий - удобство поиска и оформление товаров.	Москва
33	М	41	\$301-400	Стоимость товара с учетом доставки должна быть ниже чем в обычном магазине для основной массы товара, и ненамного отличаться от цен в аналогичных интернет-магазинах для товаров специфического назначения	Калининград
34	Ж	26	\$401-500	Доступность и доставка курьером по Санкт-Петербургу.	Санкт-Петербург
35	М	49	\$801-1000	Я готов заплатить больше, если точно привезут то, что заказал, и тогда, когда мне это удобно.	Москва
36	М	22	\$501-600	Нужно чтобы консультанты могли сказать не только название товара но и помогли с выбором по параметрам а то с этим у них ступор	Москва
37	М	26	\$601-700	1. Оперативность доставки (хочу сегодня). 2. Точность сроков доставки ("ждите в течение дня" - не устраивает). 3. Абсолютная гарантия доставки (привезут - не привезут?). 4. Полные и точные описания товаров (а у него точно нет WiFi или это просто у вас не написано?).	Москва
38	М	50	\$601-700	Нужна стандартизация интерфейса покупателя, чтобы посетитель, например, не искал корзину, и не задумывался о том, какую кнопку ему жать. Нужны всплывающие подписи к картинкам (alt) и ссылкам (title) для облегчения навигации. Стоит минимизировать вес страниц для ускорения загрузки, к сожалению не все об этом заботятся. На каждой странице должно быть четко и ясно написано, где физически находится управление магазином, кто владелец, нужны адреса эл. почты и телефоны обязательно. В обязательном порядке должна быть информация о юридическом лице, несущем ответственность за магазин.	Москва
39	М	—	\$301-400	Больше товаров - хороших и разных! Интернет-магазин - должен, в купе с доставкой, давать цены, ниже тех, которые мы видим "живьем" в	Санкт-Петербург

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				магазинах.	
40	М	22	\$401-500	Это будет доступно, когда наша система торговли станет в основе больше кредитной, чем наличной	Санкт-Петербург
41	М	26	\$401-500	Уменьшение сроков комплектования заказов и самое главное - правдивая информация о наличии товаров на складе на самом сайте (т.е. ДО контакта с менеджером уже после оформления заказа).	Москва
42	М	21	\$501-600	Снижение цен!!!!!!!!!!!!!!! Уменьшение сроков доставки!!!!!!!!!!!!!!!	Пенза
43	Ж	—	—	Хотелось бы, чтобы в и-магазинах был очень широкий ассортимент товаров, которые невозможно найти в других местах, т.к. они устарели(напр., книги 2000г.). Работа таких магазинов должна быть налажена, т.е., покупа. товар, человек должен быть абсолютно уверен в его качестве.	Москва
44	М	28	\$401-500	Думаю, что дозвон до службы поддержки должен быть достаточно простым, без длительного ожидания, когда я смогу соединиться с оператором.	Москва
45	М	—	\$401-500	Обеспечение гарантий и скорость доставки товара	Калининград
46	М	33	\$401-500	Для меня актуальна недорогая доставка в наш регион, стоит искать варианты попримлемей! :)	Южно-Сахалинск
47	М	—	\$601-700	Побольше информации	Москва
48	Ж	32	\$1001-1500	Хочется сократить сроки доставки товаров до потребителя, но иногда, по объективным причинам, это невозможно.	Санкт-Петербург
49	Ж	—	\$101-200	Чем пользуюсь - вполне устраивает. Очень важно, чтобы были цены на все товары, и чтобы при заказе через интернет - менеджеры связывались с покупателем побыстрее.	Москва
50	Ж	22	\$101-200	Хоть я и авантюрист по жизни, но на покупку через интернет или по телевизору я не решусь пока точно, как бы меня не уговаривали. Я пользуюсь интернетом в основном по работе, либо для сбора какой либо индивидуально для меня информации, а не для того, что бы заняться там shopping - ом,	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				поэтому мои предложения отсутствуют.	
51	М	53	\$201-300	Хотелось бы, чтобы логистики доставки более заботливо относились к покупателям. Особенно в случаях задержки доставки: сообщали по телефону о задержке и новых сроках доставки.	Москва
52	Ж	36	\$201-300	Возможность оплаты наличными через курьеров (хотя бы в больших городах), быстрые сроки доставки, гарантированное качество и возможность вернуть вещь несоответствующую ожиданиям, четкие условия договора и их соблюдение	Новосибирск
53	М	—		Вопрос оплаты самый главный. Я и другие боются пользоваться в России кредитными (дебитными) карточками.	Москва
54	М	19	—	Главное это надежность! И существенный показатель который отталкивает это способ оплаты и сложность оформления покупок!	Москва
55	М	—	\$301-400	Оплата непосредственно со счетов интернет-провайдеров или операторов сотовой связи.	Москва
56	М	25	—	Нужна крупная единая сеть или взаимодействие многих магазинов, чтобы товар заказанный в Московском магазине приходил не из Москвы а из ближайшего населённого пункта к клиенту.	
57	М	32	\$301-400	Хочется чтобы было побольше вариантов оплаты, Более подробная информация о товарах. Основные проблемы - гарантия и возможность возврата в случае неудовлетворения качеством.	Краснодар
58	Ж	24	\$601-700	Основная проблема частого отказа от покупки в интернет-магазине, это сроки доставки товара. Как правило хочется купить всё прямо сейчас, а доставка производится в лучшем случае на следующий день. Хотелось бы получать товар с доставкой в течение дня (а не слышать стандартный ответ: "как раз этот товар находится на складе и мы не сможем доставить его сегодня":-).	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
59	Ж	27	\$1001-1500	Улучшить: 1) сроки доставки 2) работу консультантов	Москва
60	Ж	24	\$601-700	Нужно обеспечить гарантию, что оплаченные деньги за товар не исчезнут. Нужны реальные телефоны и адреса по решению этого вопроса: "Что делать, если деньги оплачены, а товар вдруг не пришел"	Москва
61	М	27	\$501-600	Представители в крупных городах России, быстрая доставка.	Новосибирск
62	М	22	\$501-600	Хотелось бы, чтобы при выборе товара в интернет-магазине я мог получить исчерпывающую информацию о товаре и увидеть несколько его изображений.	Москва
63	М	50	\$101-200	Наличие полной информации о товаре. Меры, исключающие обман покупателя. Наличие информации о недобросовестных продавцах. Подбор кадров: пример - доставка товара экспедиторами, от которых несет спиртным или перегаром.	
64	М	29	—	Единственный и главный недостаток интернет-продавцов - это микс из некомпетентности, необязательности и местами из 100% вранья.	Москва
65	М	—	Более \$1500	Соответствие наличия товаров с декларацией на сайте	Москва
66	М	35	Более \$1500	Недостатки Недружелюбный интерфейс. Сложно связаться со службой поддержки. Прайс-лист может отличаться от реальный.	Москва
67	Ж	22	\$301-400	Повысить ответственность интернет-магазинов за продаваемый товар в случае, если он не качественный	Новосибирск
68	М	45	\$201-300	Доставка, доставка и еще раз доставка.... Быстрая, четкая, необременительная и.... по-возможности недорогая, во всяком случае случае стоимость доставки не должна превышать стоимость товара :) Возможность в любой момент получить на сайте ИМ ДОСТОВЕРНУЮ(!) информацию о состоянии заказа.	Москва
69	М	19	—	Большой ассортимент товаров, особенно больше редких, эксклюзивных книг. Более низкие цены за доставки. Так же хотелось увидеть более подробную информацию о товарах.	Нижевартовск
70	М	22	\$101-	Желательно выкладывать как можно	Невиномысск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
			200	более подробную информацию о товаре.	
71	М	—	\$701-800	Иметь только свои товары, без взятых "на реализацию"	Москва
72	М	34	\$101-200	Побольше скидок, побольше подарков и призов	Астрахань
73	М	27	\$401-500	Поскольку доверие к неизвестным инет магазинам действительно имеет большое значение, возможно, было бы неплохо иметь какой-то авторитетный (возможно общественный) источник информации, где можно было бы узнать независимую точку зрения о качестве услуг различных магазинов.	Москва
74	М	26	Более \$1500	желаю: круглосуточная доставка и точное соблюдение временных рамок доставки, квалифицированные консультанты, вежливые курьеры (от которых не воняет, которые позволяют спокойно рассмотреть товар)	Москва
75	М	18	\$201-300	Более низкие цены, более налаженную систему реализации товаров.	Москва
76	М	18	\$201-300	всегда мечтал найти инет-магазин с доставкой на дом и оплатой при получении товара в руки :)). лишь моя неспособность найти подобные останавливала от совершения покупок	Новосибирск
77	М	45	\$101-200	Больше честных продавцов и качественных товаров!	Владивосток
78	М	29	\$301-400	Так сложилось, что в будни дома меня не бывает, и на местное почтовое отделение я не успеваю зайти ни с утра, ни после работы. Я арендовал абанентский ящик в почтовом отделении неподалеку от места работы. На него и получаю всю свою корреспонденцию. Однако НЕ все интернет-магазины соглашаются отправлять заказ на а/я, требуют реальный адрес. Я соглашаюсь с этим требованием, отказываюсь от заказа (если он уже был сделан) и больше эти магазины не посещаю.	Самара
79	М	30	\$601-700	Наличие фотографии и подробного описания на каждый товар. Достоверная информация, есть ли в настоящий момент товар на складе для заказа и если нет - когда появится.	Новосибирск
80	М	42	—	Более понятная, интуитивно понятная навигация и более полная информация	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				о продукции	
81	Ж	—		Улучшить качество обслуживания не только на стадии заказа продукции, но и при возникновении ситуаций, связанных с некачественными товарами	Москва
82	М	23	\$301-400	Интернет-магазин был бы очень полезен в якутске. но к сожалению у нас это слабо развивается.	Якутск
83	Ж	24	\$101-200	Качество и надежность, удобство оплаты и доверие	Тула
84	М	47	\$701-800	Главная проблема - достоверность объявленной информации (цен, наличия, сроков и т.п.) Вторая проблема - квалификация (95% не знают заменители на аккумулятор CGA-S004 для фото, но знает каждый второй продавец фото на Горбушке!)	Люберцы
85	М	43	\$201-300	У меня есть опыт покупок в инет-магазинах в России и в США. Чего мне не хватает в России - сайта, на котором проводилось бы сравнение интернет-магазинов (насколько хороши цены, есть ли юридический адрес, обеспечивают ли secure connection, и т.п.). Впрочем, аналогичному российскому сайту я бы, пожалуй, доверять не стал. Так что основное - повысить уровень доверия (на всех стадиях: выбор товара, покупка, доставка). Хорошо бы ввести в том или ином виде систему moneyback.	Москва
86	М	—	\$101-200	Больше вариантов оплаты и доставки	Смоленск
87	Ж	24	\$801-1000	интернет-магазин должен быть удобен для пользователя! Многие знакомые не хотят покупать в интернет-магазинах потому, что невозможно что-то найти! плохая система поиска, либо нет четкой структуры. Он не должен быть перегружен "ненужной информацией". Ну и конечно быстрая и бесплатная доставка, подарки:-)	Москва
88	М	48	\$201-300	Москвичам расширить дешевые и упростить доставки товаров в регионы.	Нижний Новгород
89	М	26	\$501-600	Расширение ассортимента	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
90	Ж	—	\$401-500	Развиваться в соответствии с требованиями времени или опережая их. Совершенствовать работу консультационных служб - может быть, настанет момент, когда я смогу купить себе фотоаппарат, не "пощупав" его, ечсли услышу действитльно профессиональную и человеческую одновременно консультацию (обувь, конечно, не куплю в принципе... если мы все не уйдем жить в виртуальный мир и не появится возможность ее померить). Предложения? Добавляйте к техническим описаниям и фотографиям подсказки для аудиалов и кинестетиков - нас тоже много, не меньше, чем визуалов. Дело хорошее. Жить будет. Это - главное.	Москва
91	Ж	26	\$1001-1500	Так как товар нельзя потрогать руками, о нем должно быть как можно больше информации как на сайте чсамоо мазаина, так и обязательно должны быть ссылки на сайты производителя/дистрибьютора, промо-страницы и пр. также можно активизировать (стимулировать) комментарии/отзывы клиентов о товарах хотелось бы также получать консультации (не везде они доступны), сопутствующие предложения.	Москва
92	М	38	\$101-200	Главное пожелание - возможность оперативной доставки, в пределах 1 часа.	Москва
93	Ж	27	\$501-600	Предлагаем либо устраивать выставочные залы для желающих пощупать, либо гарантировать то, что курьер приезжает с целью показать, и покупатель ничего приобретать не обязан. моя подруга покупала кроссовки через интернет, их нельзя было обменять. к примеру. можно вступать в диалог с покупателем, посадить человека в ісq, а не отвечать на письма неделю спустя	Москва
94	М	21	—	Очень мало разработчиков интернет-магазинов уделяют внимание работоспособности своих работ в разнообразных браузерях, тоесть делают магазины под Internet Explorer (я пользуюсь браузером Opera). Если	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				мне не удаётся осуществить нормально покупку в моём браузере, то я покидаю магазин и ищу другой с необходимым товаром.	
95	М	38	\$301-400	Набирайте больше ассортимент и не бойтесь приводить результатов тестов и испытаний - ХОРОШИЙ товар купят и будут довольны, а если всучите плохой товар, пользуясь удаленностью и отсутствием возможности проверить товар перед продажей - потеряете имидж. А вообще, будущее за интернет магазинами. :-))	Арзамас
96	Ж	24	\$201-300	Я ничего не могу сказать по этому поводу, так как мне проще сходить в магазин и купить и к тому же значительно играет недоверие ко всему этому, много надувательства...ко всему этому не всегда уверен в качестве того что тебе пришлют... я покупала иногда товары по каталогам(косметику) и одежду,ничего положительного не могу сказать.... так что на вкус и цвет товарищей нет,кто покупал и будет покупать,а кто то не будет покупать и пока все это неусовершенствуется,я вряд ли буду покупать... Например: мне прислали товар...я его посмотрела...оценила и если мне не понравилось,я его вернула,но еще я буду покупать,если этот товар я не смогу найти его в магазине... Зачем мне получать неделю,если я пошла и купила за один день.	Мурманск
97	М	27	\$301-400	Обязательно помещайте максимум информации о товаре. чем больше ассортимент, тем лучше. останавливает, что нельзя приехать в инет-магазин и купить что-то (если нужен товар срочно), а доставка придет 1)неизвестно когда, 2) если известно когда, то её надо ждать в одном месте, а нужно, к примеру, перемещаться...	Москва
98	Ж	27	\$601-700	Обидно бывает, когда при цене товара в 300р доставка стоит также 300р. надо тщательнее к этому вопросы подходить, дифференцированное	Санкт-Петербург
99	Ж	28	\$1001-1500	Бесплатный доступ. в смысле бесплатный интернет для доступа в	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				магазин. было бы приятно	
100	М	17	Менее \$100	Улучшить банковскую систему и создание единой сети интернет-магазинов.	
101	Ж	—	\$401-500	Сертификация интернет-магазинов улучшение качества обслуживания (обученные менеджеры, современная доставка)	Москва
102	М	23	\$501-600	Иметь реальные адреса и магазины, где можно было бы "пощупать" товар. ИМеть РЕАЛЬНЫЕ сервис центры или гарантийные отделы Иметь РЕАЛЬНЫЕ телефоны и адреса вместо e-mail.	Москва
103	М	23	\$101-200	Пожелания: сокращения времени доставки и цены. Я бы покупал больше, но не выгодно из-за этих факторов. Еще... Нет нормального клиентского суппорта в инет-магазина. Ответ на письма с вопросами приходит за 2-3 дня. Про ICQ-консультации и речи нет. Ну в Совке живем, чего же ждать? :)	
104	Ж	32	\$1001-1500	Хорошо бы во всех магазинах была бесплатная доставка в течение дня - это очень важный фактор (причем не из-за того, что жалко денег) а интернет-магазины по доставке цветов ставят необоснованно завышенные цены	Москва
105	Ж	28	\$301-400	Больше товаров, больше доступности, ниже цены	Екатеринбург
106	Ж	21	\$401-500	Наверное хочется удобства поиска товаров.	Москва
107	М	21	\$201-300	Более профессиональных дизайнеров и своевременного обновления.	Москва
108	М	46	\$101-200	У нас в провинции Интернет магазин строится как дополнительная услуга в реальной торговой фирме, а магазины столицы - это советский посылторг, только очень дорогой, т.к. используется чаще всего дорогая курьерская почта. Вообще конкуренция реальным магазинам отсутствует. Когда доставка товара не будет стоить дороже, чем проезд до магазина реального, тогда Интернет торговля начнет процветать.	Владимир
109	Ж	18	Менее \$100	Быстрая доставка, хорошее описание товара и фото	Москва
110	Ж	32	\$801-1000	Больше внимания доставке в область	Электросталь
111	М	15	\$101-	Улучшать отношения с	Минск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
1			200	потребителями!!!	
11 2	М	—	\$301- 400	Нужна полная безопасность работы с кредитными картами. Нужна более оперативная сеть доставки в др. города. Заказал книгу за минуту, а получил ее через 3 недели. В результате я купил в магазине еще одну, т.к. мне она очень нужна была. В результате все оперативность потеряна.	Обнинск
11 3	М	36	\$401- 500	есть только две причины, из-за которых имеет смысл пользоваться интернет-магазинами: 1. Цена (включая доставку) существенно ниже, чем в обычном магазине 2. Наличие товара, который затруднительно найти в розничной продаже.	Москва
11 4	М	19	Более \$1500	улучшить описание товаров и условий доставки	Москва
11 5	М	69	\$101- 200	Организовать доставку товаров (прежде всего, книг, DVD-фильмов) в города ближайшего Подмосковья (прилегающие к окружной дороге)	
11 6	М	22	—	Надо расширить описания товаров и интернет-магазинах. Иногда встречаются достаточно скудные характеристики, что приходится остальное находить на сайтах производителя.	Самара
11 7	М	41	\$101- 200	Интернет-магазины будут развиваться только одновременно с развитием платежных систем и упрощением способов оплаты	Ставрополь
11 8	М	37	\$401- 500	Инет-магазины должны продавать только белую технику с фирменной гарантией.	Москва
11 9	Ж	28	Более \$1500	Возможность оффлайн покупки, т.е. если не устраивают сроки доставки самому подъехать и забрать товар	Москва
12 0	М	34	Более \$1500	полнота информации о товарах и ценах по всему интернету	Москва
12 1	М	21	\$201- 300	Сделайте доступнее. Сократите количество операций, проделываемых от "увидел" - "купил". Было бы целесообразно проводить дополнительную стимуляцию, применяя "призы, подарки и т.п."	Краснодар
12 2	М	43	Менее \$100	Страна не заканчивается МКАД	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
12 3	Ж	32	\$101- 200	Для меня, живущей далеко от столицы, где, в большинстве своем находятся магазины, конечно же важным является срок получения моего заказа. Хотелось бы, что бы использовались службы экспресс доставки и авиалиний, а не только железной дорогой, что очень долго (порядка 2х недель). Или развитие региональных сетей.	Иркутск
12 4	М	23	\$201- 300	К сожалению не все интернет-магазины позволяют делать покупки наложенным платежом и доставкой почтой России.	Владимир
12 5	Ж	32	Менее \$100	Что бы сообщали, когда выслали товар и когда он придет (примерно)	Пермь
12 6	М	23	Менее \$100	Больше информации касающейся цели моего визита... убрать всё лишнее... на прямую не связанное с целью...	Тюмень
12 7	М	65	\$101- 200	1.Необходимо, чтобы в Интернет-магазинах работали достаточно квалифицированные технические консультанты, прекрасно знающие характеристики и возможности предлагаемых товаров и предлагали лучшие товары лучших производителей, а не по принципу "лишь бы продать" или еще хуже "сбагрить" залежалый товар. 2. Проверять сложную технику в присутствии покупателя и оказывать помощь и советы при инсталляции, настройке сложной электронной техники с микропроцессорным управлением, оргтехники, ПК. 3. Давать развернутую рекламу о товарах с картинками.	Москва
12 8	Ж	21	\$201- 300	Даже не знаю что пожелать. Лично я к интернет-магазинам отношусь скептически, но это, опять же, лично моё мнение. Так что пусть продолжают развиваться и улучшаться. Многие же этими магазинами пользуются :)	Москва
12 9	Ж	21	\$501- 600	Более точная информация в описании товара (очень часто бывает, что не совпадают с оригиналом какие-то мелочи), Ускоренная доставка (особенно книг), гарантия качества	Москва
13 0	Ж	32	\$801- 1000	работать легально: предоставлять клиенту тварные накладные и кассовые чеки, работать честно: соблюдать закон	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				о защите прав потребителя, работать корректно: не допускать, чтобы курьеры опаздывали и хамили клиенту	
13 1	Ж	52	Менее \$100	Они возможны только в обществе богатых людей, а наше общество богато только на 10 %, а удел остальных 90% - вещевого рынка (((.	Казань
13 2	М	19	\$101- 200	Необходимо разработать более доступную и удобную систему	Санкт- Петербург
13 3	Ж	28	\$401- 500	Пробная покупка	Санкт- Петербург
13 4	Ж	—	\$401- 500	Повышение ответственности продавца, фиксированное время доставки, доставка в Моск.область без доплаты	Москва
13 5	Ж	27	\$301- 400	Больше бонусов и подарков, ниже цены.	Москва
13 6	М	29	Менее \$100	Как можно повысить доверие людей к продавцу? Да еще которого не видишь?! Да еще не он сам, скорее всего привозит, а какой-нибудь курьер, которому особо нет дела до покупателя - главное - побыстрее от него отделаться. В магазине можно пощупать, проверить дату изготовления и т.п. Хотя и у курьера тоже можно это все посмотреть, но, если бы сразу предупреждали, что товар ненадлежащего качества покупатель брать у курьера не обязан, да еще эту фразу и выделить, может быть еще какая-то часть людей захотела бы пользоваться электронными магазинами. Уж больно часто обманывают людей даже в обычных магазинах... Спасибо за опрос. Удачи!	Москва
13 7	Ж	28	\$401- 500	Спасибо, я предпочитаю приобретать товары в реальных магазинах	Калининград
13 8	Ж	21	Более \$1500	Более удобный поиск товаров. Лучше организованная доставка товаров в любое время и быстрые сроки. Широкий ассортимент. Наличие выгодных систем скидок. Возможность заказа товара, которого нет в ассортименте. Более подробное описание товаров и их обзоры и сравнения с аналогичными, выполненные квалифицированными специалистами.	Москва
13	Ж	20	\$201-	качество гарантия быстрая доставка	Красноярск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
9			300	отсутствие недобросовестных продавцов	
140	М	25	\$401-500	Не надо давать заведомо ложную информаию на специализированных форумах, относительно наличия или стоимости товара. Очень раздражает.	Москва
141	М	28	\$501-600	наичие товара на складе и на сайте.	Москва
142	Ж	36	\$401-500	Хотелось бы, чтобы стоимость товаров была на уровне и ниже цен в обычных магазинах, срок доставки товара - минимальным, а стоимость доставки товара и составляла ту разницу в цене между ценами в обычных магазинах и интернет-магазинах. Хотелось бы иметь накопительную систему скидок.	Санкт-Петербург
143	Ж	25	\$201-300	Попроше дизайн, покрпнее значки, мне напряжно если честно ковыряются в них.	Санкт-Петербург
144	М	25	\$101-200	- Бесплатная доставка в пределах города - Различные способы оплаты	Саратов
145	М	26	\$101-200	Больше товаров хороших и разных	Ковров
146	М	31	\$401-500	Я могу сказать вот что - на мой взгляд при покупке товара в Интернете самое главное, чем может брать продавец - это ЦЕНА товара и СТОИМОСТЬ ДОСТАВКИ. Иначе ВЫ будете неконкурентноспособны, так как покупатель итак идет на риск, покупая товар в Интернете, а тут оказывается, что Цена+стоимость доставки в результате гораздо выше той цены, при которой можно было бы купить товар обычным способом в магазине. С уважением. Удачной работы.	Москва
147	М	22	\$201-300	Малый территориальный захват обслуживания интернет-магазинов	
148	М	39	\$301-400	Покупка товаров через интернет-магазин была бы весьма удобна для меня,если бы стоимость доставки не превышала 2-5% от стоимости товара и срок доставки товара не превышал 7 дней.	Краснодар
149	М	37	Менее \$100	Думаю, для привлечения покупателей следует уделять больше внимания обеспечению гарантий на качество товаров и доставку, более четко разъяснять реальность этих гарантий. Цены в интернет-магазинах,	

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				эстетсвенно, д.б. ниже, чем в реальных - это одна из изначальных базовых идей Интернет-магазинов, поскольку идет экономия на аренде торговых залов, оплате труда продавцов и т.д.	
150	Ж	39	\$801-1000	Целесообразно высылать пользователю на e-mail информацию о новинках или бестселлерах по тем видам товаров, которые были им приобретены в данном магазине или которые являются сопутствующими или комплекующими к совершенной покупке. Письмо должно быть с переходом на сайт магазина именно в тот раздел, где содержится данная информация (но не просто на главную страницу магазина). Письмо должно содержать индивидуализированное обращение (Например: Вы приобрели в нашем магазине _____, возможно Вас заинтересует _____).	Москва
151	М	27	\$501-600	Необходим онлайн-консультант. Что касается книг хотел бы видеть отсканированную страницу с содержанием книги. абсолютно неинтересно отзывы других покупателей. У каждого свое мнение и отзывам в интернете я попросту не верю. Это может написать кто угодно, включая сотрудников самих интернет-проектов. Надоела реклама! Что касается сложной техники - выложенные инструкции в интернет, условия замены товара, сроки его замены и возврата денег, если товар не устроит по качеству или функционалу.	Москва
152		—	\$1001-1500	Как можно больше информации (описание) о продаваемых товарах...	Москва
153	М	28	\$101-200	Интернет-магазины необходимо делать доступнее во всех городах (у нас например нет ни одного, а ехать в Челябинск за 200 км нет желания) и не только промышленные товары, так как заказать продукты с доставкой для бабушки тоже было бы очень удобно. Буду надеяться, что цивилизация доберется и до нас!	
154	М	30	—	Я не верю интернет-магазинам.	Москва
15	Ж	21	\$301-	Меня они не интересуют по стольку по	Санкт-

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
5			400	сколько люблю ходить по магазинам и получаю от этого огромное удовольствие.	Петербург
15 6	Ж	25	\$1001- 1500	Бесплатная доставка, детальное описание товаров оперативный ответ на размещение заказа	Москва
15 7	М	25	\$501- 600	1. честность. если есть проблемы с товаром, сроками - честно предупреждайте. 2. удобство. пользоваться интернет-магазином должно быть удобнее похода в соседний магазин 3. доступность. предоставьте бесплатный доступ к нему, например бесплатный модемный пул. или возможность заказать через wap 4. умеренные цены. никто не купит товар по высокой цене, потому как он знает что существует price.ru	Пермь
15 8	М	36	—	Обязательно наличие офиса и контактных телефонов.	Киев
15 9	Ж	30	\$501- 600	Чем дороже товар, тем более подробное описание должно быть и качественные фотографии	Москва
16 0	Ж	25	\$301- 400	Покупателю всегда хочется видеть продукцию. считаю, что было бы неплохо давать продавцу право на то, чтоб пощупать товар (например, покупая парфюм, узнать его запах и т.д.) Для этого можно взять курьера на вторую половину дня. Это будет очень удобно и для покупателя и для продавца. потом немаловажно удобное построение сайта. Ассортимент товаров. Он-лайн консультации и т.д. В общем работа со временем должна быть оперативней. Ну не жалею. Все, что покупала в интернет-магазине служило правдиво и долго. Спасибо.	Москва
16 1	М	38	\$201- 300	На мой взгляд основными проблемами являются: а) сложность поиска нужного товара и сравнение цен разных предложений имеющихся на рынке; б) частота обновления реально доступных в данный момент товаров критична для покупателей, а хозяева магазинов не думают об этом; г) далеко не по всем группам товаров интернет-магазины "на коне", да и ассортимент зачастую хромает.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
16 2	Ж	35	\$301- 400	Товар хочется купить, когда есть его полное описание, фотография и, желательно, отзывы покупателей. Наличие телефона оператора для уточнения деталей. Возможность оплаты и доставки разными способами. В том числе и самовывоз, если доставить по каким-либо причинам некуда или дорого.	Красноярск
16 3	М	31	\$101- 200	Наличие ICQ консультантов, наличие курьеров в городе, доставка до офиса	Барнаул
16 4	М	27	\$201- 300	Обязательно публиковать подробную информацию о: - сроках доставки в разрезе по регионам, - условия гарантии и перечень сервисных центров для сложного оборудования. А также уделять больше внимания контактам с клиентами, особенно в случаях, когда с заказом что-то не так (долгое время не приходит уже оплаченный товар, товар приходит не тот или не того качества). Чаще всего при попытке эл.общения (эл.почта, вопрос с сайта и др.) ответов не приходит.	Ульяновск
16 5	М	—	\$501- 600	1. Возможность задать вопрос посредством эл.письма и получить персональный ответ с дополнительными комментариями или фотографиями. 2. Указывать время и место доставки в "теле заявки", а не согласовывать его с менеджером или курьером.	Москва
16 6	Ж	22	\$201- 300	Удобный поиск товаров. Широкий выбор товаров.	Москва
16 7	Ж	34	\$701- 800	Хотелось бы, чтобы сайты были по максимуму информационными относительно продаваемых товаров, услуг, и сопровождалась качественными фотографиями товаров.	Москва
16 8	Ж	23	\$601- 700	Хорошо бы, чтобы срок доставки в магазинах сократился, можно было получить он-лайн консультацию. Было бы здорово покупать в Интернете продукты и обувь	Санкт-Петербург
16 9	Ж	—	\$301- 400	Часто не в наличии, то что рекламируется на сайте, как правило самое дешевое и нужное.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
17 0	Ж	26	\$801- 1000	Самые важные, на мой взгляд, моменты: 1. Удобная навигация по сайту 2. Удобный поиск товаров в каталоге 3. Грамотное и полное описание товаров, возможность загрузки фотографии товара в большом формате, возможность просмотра полного и краткого описания товара, указание цены в рублях (или обязательное указание курса у. е., принятого в интернет-магазине) 4. Обязательное указание, есть товар на складе или нет!!! 5. Четкое описание условий и сроков доставки, способов оплаты и других условий покупки в интернет-магазине Пожелание - низкая стоимость доставки или бесплатная доставка. Если узнаю, что стоимость доставки высокая (больше 100 руб), уйду с сайта сразу	Москва
17 1	Ж	27	\$501- 600	Желательна демонстрация товара, гарантии на товар, специальные предложения, скидки постоянным клиентам и было бы приятно получать подарки	Королев
17 2	М	34	\$1001- 1500	Начать торговую деятельность с узнаваемых, не рискованных, легко проверяемых, зарекомендовавших себя товаров и марок. Долгосрочная деятельность по позиционированию себя как надежного источника, а не шашаршки. Возможно реклама сайта в надежных печатных изданиях. Необходимо выделиться среди маскирующихся под Интернет-магазин аферистов.	Москва
17 3	Ж	23		Моё мнение. 1. Делать сайты более яркими например www.holodilnik.ru 2. Показывать товар с разного ракурса.	Москва
17 4	Ж	42	\$301- 400	важны подробные описания товара, полезно размещенное мнение специалиста	Москва
17 5	М	16	\$401- 500	Постоянная необходимость перезванивать по телефону, а не решать все вопросы по сети у интернет-магазинов как минимум раздражает.	Москва
17 6	М	31	\$401- 500	Возможность отказаться от товара в момент его доставки, по тем или иным причинам.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
17 7	М	22	\$601- 700	хотелось бы большого ассортимента и быстрой доставки	
17 8	М	40	\$101- 200	больше товаров, сервиса.	Липецк
17 9	М	24	\$101- 200	Что бы диски упаковывали нормально В остальном замечаний нет	
18 0	М	36	\$201- 300	Каждый товар должен быть подробно освещен: максимум информации о товаре, характеристиках, производителе (ссылки), фотографии (лучше несколько), размеры, вес и т.д. Обязательна удобная система поиска фильтрами по цене, производителю и т.д. Интересна система регистрации с "памятью" прошлых заказов, и как следствие предложения по интересам. Максимум вариантов проплаты. Максимум вариантов доставки. ----- --- Вообще, я бы не взялся за изготовление магазина - идеального, наверное, не создать!	
18 1	Ж	30	\$701- 800	Пожелание одно: повышение качества обслуживания (выполнение взятых на себя обязательств, например, кас-но сроков доставки товара). Удачи.	Москва
18 2	М	—	\$301- 400	Больше доступа и услуг... С наилучшими пожеланиями Михаилу	Москва
18 3	Ж	18	\$501- 600	побольше информации, фотографий о товаре или услуге	Санкт-Петербург
18 4	Ж	29	\$301- 400	Широкий ассортимент+низкая стоимость доставки	Екатеринбург
18 5	М	26	\$501- 600	Мне бы очень хотелось, чтобы информация в интернет магазинах своевременно обновлялась и соответствовала действительности. Иногда бывает так, что нужный товар есть в каталоге на сайте, но нет на складе и не предвидится в ближайшее время, или указанная цена, гораздо ниже реальной...	Москва
18 6	М	—	\$301- 400	Поскольку не пользуюсь ими, какие могут быть пожелания, хотя очень хотелось бы иметь по многим товарам подробнейшую информацию, а не "бегать" по форумам в поисках ответов, как это практически работает.	Старый Оскол
18 7	М	21	\$301- 400	При покупке в ИМ, как только сделать заказ по кредитке или любому кошельку. Этот номер станет известен и только вопрос времени, когда им	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				воспользуются несанкционированно. Основная проблема ИМ - это безопасность, которая пока очень слабо развита, по крайней мере в России. Люди, по большому, счету не доверяют электронным деньгам. Пока я тоже этого придерживаюсь. P.S. Многие мои друзья и знакомые ,последнее время,получают з/п на карточки , и купить что-то в ИМ за наличные для них проблематично.	
18 8	М	—	\$701- 800	Должны быть официальные рекомендации (или лицензии) от госорганов, что этому магазину можно доверять	Находка
18 9	М	21	—	Желательно чтобы сразу же бросалось в глаза, в какие регионы возможна доставка, а если пользователь вошел в систему, брать из его профиля его адрес и сразу же показывать возможность и сумму доставки возле товара в списке. А также если товара нет (количество 0) то показывать это прямо в окне поиска а не после перехода к описанию.	Ростов-на-Дону
19 0	М	43	\$201- 300	надо снижать цены.	Самара
19 1	М	49	\$201- 300	1. Должны быть жесткие сроки по замене или возврату денег за некачественный или вышедший из строя товар. 2. Если цена стоит в у.е., а оплачивать надо в рублях, то желательно, чтобы цены пересчитывались по текущему курсу ЦБ РФ. 3. Если доставка выделена отдельной ценой, надо дать возможность Покупателю самому приехать за товаром и сэкономить эту сумму. Зачастую это невозможно. Также это желательно сделать для ускорения получения товара, когда курьеры перегружены, а Клиент торопится.	Москва
19 2	М	30	\$101- 200	Побольше разные и пошире области доставки курьерами (им обычно доверие выше). Не использовать "временщиков" в качестве курьеров!	Москва
19 3	М	28	\$801- 1000	Цена с доставкой должна быть ниже, чем розничная цена в магазине Возможность money back	Нижний Новгород

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				Ответственность продавца за продажу качественного товара (условия обязательно на сайте)	
19 4	М	—	\$201- 300	Наличие четкого правового обеспечения и защищенности покупателя от недобросовестных продавцов.	
19 5	М	24	\$301- 400	снижение цен за доставку, путем организации представительств в разных городах и продумывание организации гарантийных обязательств.	Пермь
19 6	М	19	\$201- 300	Низкие цены.	Москва
19 7	М	—	\$1001- 1500	Пожелание одно: расширить география доставки в страны ближнего и дальнего зарубежья.	
19 8	М	38	\$401- 500	ценность интернет-магазинов в постоянной доступности и круглосуточной работе, но ни тем не другим они не страдают!	Москва
19 9	М	21	Менее \$100	Пожелания мои такие: 1) Делать не высокие цены 2) Организовывать хороший поиск товара 3) Делать большой выбор товара 4) Способы оплаты самые различные 5) Не забывать о дизайне магазина, чтобы не долго грузился 6) Оперативная служба поддержки в ICQ	Сызрань
20 0	Ж	29	\$301- 400	доставку предлагать не только по Москве, но и по другим городам	Ростов-на-Дону
20 1	М	29	\$401- 500	Быстрый поиск. Грамотная ветвь категории товаров. Описание товаров. Наличие изображений товара.	Москва
20 2	М	41	\$601- 700	Практически все первые интернет-магазины имели бесплатную доставку. Затем доставка стала платной для заказа менее, чем на определенную сумму. Сейчас большое количество магазинов имеют только платную доставку. Стало очень невыгодно покупать недорогие вещи - их цена может возрасти в 2 раза!	Москва
20 3	Ж	—	\$701- 800	Интернет-магазины - удобная форма шоппинга, но не очень прижившаяся пока. Как правило, сайты прекрасно сделаны, хорошая навигация, но в основном они используются для предварительного изучения приобретения товара.	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				Психологического барьера, основанного на недоверии к курьеру как раз нет, но еще не истреблено желание "пощупать" руками товар. Видимо, со временем это пройдет, особенно, когда эта услуга окончательно станет нормой жизни. Удачи!	
204	М	32	\$801-1000	нет удобства в пользовании платежными системами - сделайте нам удобно	Москва
205	М	26	\$201-300	Расширять ассортимент и сокращать время доставки	Москва
206	М	—	\$501-600	Честность, оперативность, открытость, доверительность.	Москва
207	М	28	\$101-200	Наличие различных интерфейсов (простой, без "наворотов", средний и "навороченный")	Братск
208	М	23	\$401-500	примерно одинаковый потолок цен и развитие ассортимента у тех магазинов, которые имеют возможность доставлять товар в мой город.	Новокузнецк
209	Ж	29	\$501-600	Да в принципе все отлично, если бы потрогать виртуально была возможность.....	Новосибирск
210	М	20	\$201-300	Основное пожелание - быстрая и качественная доставка продукции в комплекте с широким ассортиментом товара и онлайн - менеджерами, хорошо разбирающимися в продаваемой продукции.	Тюмень
211	Ж	19	\$101-200	дать возможность после заказа в инете приехать и посмотреть в живую на него.	Санкт-Петербург
212	М	—	\$201-300	Побольше разъяснительной информации о работе интернет-магазинов в средствах массовой информации	Димитровград
213	М	27		служба доставки хромает	Сургут
214	М	23	\$201-300	Надежность и меньше цены!	Нижний Новгород
215	М	33	\$1001-1500	доступность, быстрая доставка, низкая цена	Москва
216	М	35	\$301-400	Прежде всего доставка. Доставка с проверкой товара и только потом оплата - как гарантия получения качественного товара. Разные варианты оплаты - каждый выберет удобный для себя. При доставке товара - письменное	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				уведомление о том кто и когда доставит товар, а по прибытии курьера предъявление документов. Возможность заказа интересующего товара при отсутствии его в наличии и уведомлении о сроках доставки и ценах.	
21 7	М	22	\$401- 500	Хотелось бы, чтобы на номера ICQ и телефоны, указанных на сайтах, побыстрее отвечали. Не хотелось бы, чтобы интернет стал рынком, когда звонишь и спрашиваешь одно, а тебе сразу предлагают другое.	Москва
21 8	М	21	\$701- 800	Побольше информации о товарах (фото, подробные описания товаров, в том числе сравнение).	Москва
21 9	М	—	\$601- 700	Хотелось бы знать кто стоит за тем или иным сайтом, я имею ввиду: фирму, предпринимателя, возможность проверить его порядочность и информацию о себе и товаре который он предлагает!	Петрозаводск
22 0	М	—	\$501- 600	Раздражает большое число "ложных" интернет-магазинов в поисковых системах, которые дублируют друг друга. В связи с тем, что через интернет покупаешь кота в мешке, желательно иметь лучшие описания, фото. Пометка "информации нет" не способствует покупкам.	Москва
22 1	М	27	\$201- 300	Хотелось бы получать о них больше информации.	Москва
22 2	Ж	31	\$201- 300	Нет смысла вывешивать в ассортимент товары, которых на данный момент нет в доступности, т.к. длительное ожидание подобных товаров ни к чему не приводит - деньги, выделенные на этот товар, уже потрачены; товар уже неактуален, уже и забыли, что его заказали. Раздражает также, что сначала выбираешь товар, он нравится тебе, ты уже примерил его к себе, облюбовал (по фотографии и описанию), а потом вдруг видишь подпись, что его нет. Сроки поставки должны строго укладываться в обещанные, более того, можно даже и сделать не большую доплату, за то чтобы товар доставляли точно в такой-то день и в такой-то час. Это удобно,	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				например, когда делаешь поздравительный подарок.	
22 3	М	37	\$601- 700	Обязательно указывать кто осуществляет гарантийный ремонт техники, чтоб покупатель мог развеять все сомнения при покупке. Прописать процедуру замены некачественного товара. Считаю, что отсутствие информации по этим вопросам тормозит покупку.	Москва
22 4	Ж	47	\$101- 200	Равняться этом деле на западный опыт. У них в этом деле он огромный.	Москва
22 5	М	22	\$501- 600	Хотелось бы видеть достоверное и полное описание товаров и кратчайшие сроки доставки. Возможность покупки в кредит через интернет.	Москва
22 6	М	—	\$201- 300	Более крупные фото и подробное описание товара	Улан-Удэ
22 7	М	35	\$301- 400	система поиска товаров должна быть максимально простой - такой, чтобы человек, впервые оказавшейся в Интернете смог сразу в ней сориентироваться.	Москва
22 8	М	—	—	двигать в массы доверие к кредитным и дебитным карточкам.	Москва
22 9	М	24	\$301- 400	желательно больше информации по TV и в прессе о схеме по которой работают интернет-магазины	Самара
23 0	Ж	48	\$101- 200	стоимость доставки и время доставки минимизировать	Пермь
23 1	Ж	37	\$501- 600	При заказе через сайт магазина хотелось бы, чтобы доставка осуществлялась не только в пределах Москвы, но и в область и по доступным ценам.	Ногинск
23 2	М	23	\$401- 500	Гарантия. Гарантия качества, целостности доставки и тд. Вот что самое главное.	
23 3	М	23	\$601- 700	в целом все хорошо. но есть пожелания не службам продаж, а службам доставок.	
23 4	М	41	\$201- 300	Неплохо-бы было организовать возможность "пощупать" товар перед покупкой.	Москва
23 5	М	20	\$201- 300	Цены поприемлемей, сервис повыше!	
23	М	29	\$101-	Это должно быть проще.Для	Самара

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
6			200	потребителя.Как-думайте.Но для многих это-темный лес, невндомый зверь и т.д.Аудитория не вкurse.	
23 7	М	45	\$201- 300	нужены форумы по наиболее дорогостоящим товарам, иначе из страшно покупать	Петрозаводск
23 8	М	—	\$301- 400	Низкие цены, быстрая курьерская доставка в любую точку страны	Ухта
23 9	М	26	\$801- 1000	Хотелось бы побольше уверенности в том что доставят заказ вовремя. Очень часто обманывают со сроками доставки. Под праздники, доставки перегружены и вообще неизвестно дождешься ли заказа - особенно когда заказ небольшой и его отодвигают ради большого, тем не менее являешься вип-клиентом и заказов уже сделал на огромную сумму. Побольше компетентности менеджерам. Сами часто не знают что продают и постоянно пинают друг на друга. Актуальности и постоянности ценам указанным на сайтах. Увидел товар по одной цене а по телефону звонят подтвердить товар говорят что типа уже цены новые на десять процентов больше. Ну и в идеальном случае конечно круглосуточности, очень многие ведут ночной образ жизни. Вечером выпил, а когда выпил легче растаешься с деньгами.	Москва
24 0	М	36	\$201- 300	Господа, необходим ср\очно бесплатный некоммерческий регистратор инетмагазинов (независимый). На нём наличие чёрного списка и соответствующая атрибутика на сайтах проверенных этим регистратором. Нечто типа клуба или союза. Значёк например 100% доверия, или что то другое позволит покупателю доверять покупкам через инет. Я продаю через инет более 3 лет, причём не виртуальный а реальный товар, автоакссесуары. На данный момент даже в отсутствии рекламы и своего сайта имеются продажи через мыло. Люди купившие нашу продукцию дают адрес знакомым те пишут и покупают (ни одного возврата или разочарованного отзыва). Но это	Тольятти

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				скорее вопреки всем правилам. Сейчас ищу достойный образец инет магазина, а так же веду свои исследования по пересечению рынка продаж интернет и офф лайн.	
24 1	Ж	21	\$201- 300	Меня устраивает существующая форма магазинов, единственная их проблема - разнообразие товаров	Санкт-Петербург
24 2	М	—	—	Возлагаю большие надежды на этот бизнес, единственное что не хватает так это гарантий: качества, количества, и.д	Москва
24 3	М	29	\$201- 300	Упрощение гарантийных случаев путем договоров с сервис-центрами в регионах, улучшение соотн. цена/скорость доставки, оперативность РЕАЛЬНОЙ работы с заказами (не отписки майл-сервера). Обязательны, imho, дополнительные гарантии качества товаров - предпродажная подготовка, к примеру. Обязателен контроль за качеством доставки - роняли бы поменьше грузы...	
24 4	М	—	\$201- 300	более дешевая, чем на нынешнем этапе, доставка курьером	Иркутск
24 5	М	—	\$201- 300	возможность покупки товаров и услуг в кредит по интернету	Тольятти
24 6	Ж	42	\$101- 200	Делать специальную скидку, бесплатную доставку в пределах города, размещать сертификат качества, давать контактные ссылки на производителя и дистрибьютера, давать более полную информацию о товаре с цветными изображениями, соблюдать принцип честности к покупателю, в частности по отношению к его контакному адресу (не использовать для рекламных и СПАМ-рассылок)	Екатеринбург
24 7	Ж	31	\$401- 500	У некоторых интернет-магазинов отсутствует связь по телефону, что весьма неудобно.	Москва
24 8	Ж	26	\$401- 500	Выскажусь только по поводу магазинов подарков, потому что перед каждым праздником просматриваю их в поисках подарков близким или хотя бы стоящих идей. Чаще всего бываю разочарована, хотя, казалось бы, чего уж проще - обеспечить нормальный выбор подарков для нормальных	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				(подчёркиваю!) людей. Ведь есть категории людей (например, кормящие мамы, как я), которых заказ подарков через интернет очень выручил бы. А так - приходится с грудным ребёнком на руках обходить обыкновенные торговые центры, переполненные по случаю праздников.	
249	Ж	—	\$201-300	оптимальная система оплаты, при отсутствии "электронных" денег	Казань
250	М	52	\$101-200	Больше информации о продаваемых товарах - описания, внешний вид, краткое содержание.	
251	Ж	22	\$801-1000	хотелось бы видеть подробное описание товаров, которые предлагает интернет-магазин, включая информацию о предоставляемой гарантии на продукцию, возможность возврата при наличии брака, также хотелось бы видеть фотографию с изображением товара в различных ракурсах.	Москва
252	М	35	\$301-400	Больше реальной информации о товаре, фото товара, не допускать ошибок и неточностей в технических характеристиках товара, даже если информация скопирована с официального сайта фирмы-изготовителя (ошибки могут быть при переводе). Должна быть информация о реальном наличии товара на складе. Если товар снят с производства или его больше не планируется продавать, то его следует удалять из списка товаров. Приветствуются квалифицированные консультанты-операторы, которые попробовали товар в деле и могут поделиться личными впечатлениями.	Москва
253	М	20	\$201-300	хотелось бы, чтобы у каждого магазина был свой квалифицированный icq консультант	Москва
254	Ж	—	\$801-1000	круглосуточно, своевременное обновление прайсов, достоверная информация о наличии на складе и характеристиках товара.	Москва
255	Ж	32	\$201-300	В первую очередь, должна быть правовая поддержка. Покупатель должен быть уверен, если товар не должного качества, его заменят, или вернут стоимость, очень часто, даже	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				обратится особо не к кому. Сделать заказ легко, а с претензией - кидают от одного к другому, в течение нескольких (хорошо если часов) дней. Поэтому стараюсь не очень-то покупать в интернет-магазинах. Даже на рынке, я чувствую за собой прав больше, чем при такой покупке.	
25 6	М	31	\$401- 500	Необходима более приемлимая по стоимости доставка в регионы и районы Подмосковья.	Железнодорожн ый
25 7	Ж	25	\$201- 300	В связи с тем, что пользовалась только один раз, особых пожеланий нет. Неудобства только с доставкой, точнее с ее затянутыми сроками. Хотелось бы, чтобы как-то информировали по e-mail или телефону о состоянии заказа. А не постоянно ходить на сайт магазина и смотреть в свою корзину, чтобы узнать состояние дел.	Санкт- Петербург
25 8	М	—	\$301- 400	Хорошо бы выработать некоторые стандарты по оформлению сайтов для упрощения поиска товаров, взяв за образец лучшие сайты, чтобы была возможность быстрого поиска как описания услуг или технических характеристик товаров, так и цены, а то в некоторых интернет-магазинах для того, чтобы найти цену товара, требуется скачать прайс-лист, что замедляет поиск. Например, достаточно быстро можно найти необходимую информацию по компьютерным товарам на сайтах ultracomr.ru, forum3.ru; по авиабилетам подробная информация есть на rososhok.ru (только днем перегружен и работает медленно).	Москва
25 9	М	28	\$401- 500	интеграция в систему платежей paypal	Санкт- Петербург
26 0	М	30	\$801- 1000	Должно быть очень подробное и объемное описание по каждому товару. Стоимость доставки должна быть относительно низкой, а при самовывозе - нулевой.	Санкт- Петербург
26 1	М	33	\$101- 200	держите цены на равне с магазинами и предоставляйте дополнительные скидки. А данные цены, что сейчас в интернет-магазинах отпугивают большое количество покупателей. Нет	Самара

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				выгоды...	
26 2	М	29	\$601- 700	На мой взгляд было бы здорово, если бы в интернет-магазинах была возможность увеличивать изображение товара и рассматривать его с разных сторон.	Москва
26 3	М	32	\$401- 500	Уменьшить сроки доставки до одного дня, цена на товар не должна быть выше, чем в среднем в магазинах города.	Санкт-Петербург
26 4	М	22	Более \$1500	Ускорить курьерскую доставку	Москва
26 5	М	—	\$301- 400	Было бы не плохо предоставлять больше информации о товаре, особенно если товар новый. Если это книга - подробную аннотацию, если другой товар - фоток побольше.	Пятигорск
26 6	М	—	—	СОКРАТИТЕ СРОКИ ПОСТАВОК!!!	Архангельск
26 7	Ж	—	\$501- 600	распросранение более полной информации о них	Липецк
26 8	М	—	\$101- 200	Четкая работа службы поддержки	Калининград
26 9	Ж	20	Более \$1500	какие-либо реальные гарантии честности продавцов и качества товара, которые можно увидеть, "пощупать".	Ярославль
27 0	М	—	\$1001- 1500	Недостаточно информации о их деятельности.	Новосибирск
27 1	Ж	29	\$401- 500	необходимо больше информации о товарах. не встречала пока ни одного интернет-магазина, где бы достойно работала служба доставки. магазины развиваются в лучшую сторону, а службы доставки исключительно в худшую.	Москва
27 2	Ж	—	\$401- 500	необходим возможность посмотреть товар с разных сторон, т.е. не только одну фотографию..	Москва
27 3	М	—	\$501- 600	Многим небольшим интернет-сайтам может быть интересно такое сотрудничество: всю организацию интернет-магазина (программное обеспечение, скрипт, организация торговли, поддержка по телефону, курьеры и т.д.) берет на себя какая-то крупная контора. На сайте, таким образом, размещается только скрипт магазина, но без ссылок на сторонние ресурсы, в уникальном дизайне и без	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				стороннего логотипа. Т.е. посетителю создается впечатление, что он в интернет-магазине именно этого проекта. Владелец ресурса имеет доступ к статистике обращений, покупок. Владельцу ресурса платится некий процент с оборота или прибыли (1-5%).	
27 4	М	22	—	Побольше акций со скидками и снижением цен, приуроченные к праздникам!	Кишинев
27 5	М	—	\$501- 600	Сайт каждого магазина должен содержать его юридический адрес, информацию о регистрации, контактные телефоны офиса и его местонахождение	Москва
27 6	Ж	22	—	побольше фото	Санкт-Петербург
27 7	Ж	31	—	соответствие заявленному (сроки доставки и т.п.)	Москва
27 8	М	45	Менее \$100	Впрочем, мне нравится оперативность реагирования: не успел заказать, как уже высылают.	Рязань
27 9	М	25	\$1001- 1500	надо магазин организовать так, чтобы со взглядом на будущее не жалеть денег на его развитие и отвечать всем требованиям, которые предъявляют клиенты. Не уверен в способностях вести такой бизнес - не начинай	Москва
28 0	М	—	\$601- 700	так, как я сам занимаюсь созданием сайтом (интернет магазинов тоже соответственно) мне хотелось бы отметить, что не все разработчики знают и понимают что такое юзабилити. С уважением, Михаил	Самара
28 1	М	22	\$401- 500	Расширять ассортимент, снижать цены, в том числе и доставки. Взять за правило утверждение "Покупатель всегда прав".	
28 2	Ж	27	\$101- 200	- Оплата на почте при получении товара, или наличные курьеру, так как в интернет-магазине прислали одно наименование из двух заказанных, а оплата была произведена вперед - - Подробные, точные описания товаров, фотографии хорошего качества - - Сделать покупки в интернет-магазинах более удобными для жителей маленьких городов	
28	М	32	Менее	Доступные цены, наличие описания	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
3			\$100	товаров.	
28 4	М	—	\$501- 600	Главное на мой взгляд, это доступность платежей и скорость доставки в сочетании с невысокой ценой.	Комсомольск-на-Амуре
28 5	Ж	22	\$201- 300	Было бы лучше, если бы описания товаров были бы подробнее, а фото крупнее.	Владивосток
28 6	М	25	\$401- 500	хорошо бы сделать интернет-магазины более виртуальными - чтобы можно было оплатить кредитными картами (наконец-то получающими распространение в России) и чтоб цены были реально ниже, чем в оффлайновых магазинах. и, конечно, побольше бы их - чтоб конкуренция была!	Москва
28 7	М	59	—	Чтобы информация при опросах была более достоверной, нужно, задавая вопрос, обязательно давать выбор готовых ответов, анализ которых проводится составителем после опроса, т.к. большинство людей не любят писать.	Москва
28 8	Ж	58	\$401- 500	Возможно, надо организовывать опорные службы магазинов с наличием товаров - для ускорения доставки (в частности, для магазина ОЗОН) Поскольку доставка недешевая, хочется получать быстро, думаю, это увеличило бы количество и объемы заказов.	Хабаровск
28 9	М	38	\$101- 200	Меня привлекают только те интернет-магазины, которые продают товар, которого нет в обычных магазинах и который не дорого стоит. Например цифровые товары с мгновенной доставкой, музыка, пин-коды для доступа в интернет, электронные книги. За всем остальным я иду в обычные магазины.	
29 0	М	20	\$501- 600	Главное повысить качество обслуживания до уровня классических магазинов, организовать хорошую связь между покупателем и магазином. Конечно еще нужно время пока люди привыкнут к такому понятию как интернет-магазин.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
29 1	М	49	\$301- 400	1. Необходимо создать эффективную и быструю систему поиска товара в интернете. 2. Нужна система доставки любого товара любому клиенту быстро и не дорого. Конечная цена товара и время, затраченное на покупку должны быть соизмеримы с ценой и временем обычной покупки в обычном магазине, при этом любой ленивый человек будет покупать товары в интернет-магазине. (ведь именно лень-двигатель прогресса) 2. Необходима простая, но надежная (исключающая возможность обмана покупателя) система оплаты товаров.	Санкт-Петербург
29 2	М	—	\$401- 500	шире практиковать отправку почтовых отправлений в страны СНГ не бандеролью (дорого), а малым пакетом (дешевле)	
29 3	М	28	\$301- 400	Доставка по РФ без всяких ограничений в течение недели, при этом стоимость ее не должна превышать 5% от стоимости товара	Нальчик
29 4	Ж	27	\$201- 300	Например в интернет магазине Greenmata цены выше, чем в розничных магазинах. Это неправильно. А пока дождешься доставки из volero пройдет недели полторы (не меньше). Главное - больше информации, ссылок на подобные товары, хорошая загрузка картинок.	Москва
29 5	М	31	\$201- 300	Требуется больше "открытости" интернет-магазинов. Чем яснее представляется вся схема покупки и гарантийного возврата, тем проще сделать выбор.	Санкт-Петербург
29 6	Ж	31	\$801- 1000	сократить срок доставки. Например, в Ozon покупать буду только по слишком большой необходимости. Доставка осуществляется долго, да еще не в тот срок, как было оговорено, а если делать самовывоз, то надо стоять в очереди как в войну за хлебом.	Москва
29 7	М	29	\$401- 500	Хорошее описание товара и обзоры товара делают погоду при покупке. Если их нет, то скорее всего я покупать не буду. Не хочу ошибаться. Да. Нужен всегда поиск товара по его свойствам. Без этого в большом ассортименте товаров (например сотовые телефоны)	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				разобраться и выбрать что-то почти нереально...	
29 8	Ж	25	\$701- 800	бесплатная и быстрая доставка, вежливость консультантов, он-лайн консультация, доставка в срок с полной комплектацией.. больше фото товара..скидки..	Москва
29 9	М	26	\$301- 400	Я уверен, что будущее за интернет магазинами и все больше людей будут доверять и пользоваться этими услугами. Поэтому, на мой взгляд, первоочередная задача - доверие людей(клиентов), тоесть: качество, доступность, гарантии, своевременная доставка. Успехов.	Тольятти
30 0	Ж	30	\$801- 1000	1. Наличие большого ассортимента детских товаров, включая детское питание всех марок с большим сроком годности; наличие вакцин в интернет-аптеках. 2. Компетентность консультантов. 3. Накопительные скидки для постоянных клиентов 4. Хорошая работа сайта - на многих заказ через сайт затруднителен из-за его "медлительности", проще сделать заказ по телефону.	Москва
30 1	М	53	\$401- 500	Финансовая прозрачность Нормальные цены Ответственность за срок поставки и качество товара	Великие Луки
30 2	М	—	\$101- 200	Приложить все усилия, чтобы товар доставлялся быстрее	Казань
30 3	М	—	\$501- 600	больше дешевых товаров!!!!!!!!!!	Санкт-Петербург
30 4	Ж	29	Более \$1500	внедрение дополнительных программ лояльности направленных на расширение клиентской базы дополнительные инструменты гарантии качества	Москва
30 5	М	24	\$501- 600	Возможность самому подъехать и забрать товар ! Многие этого не предоставляют	Новосибирск
30 6	М	24	\$101- 200	нет поддержки: доставка, оплата стран СНГ	
30 7	Ж	31	\$1001- 1500	Скорость доставки, простой сайт, фотографии товаров и описания.	Москва
30 8	М	30	Менее \$100	Думаю, если сделать упор на сервис и товары ежедневного спроса, ссылки на приобретение которых разместить в пользующихся доверием реальных	Пермь

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				магазинах, то объём продаж взлетит!	
309	М	25	\$1001-1500	Желательна бесплатная доставка и гарантия качества товаров.	Москва
310	М	43	\$201-300	Доставлять товар за МКАД без проблем и оговорок.	Москва
311	Ж	22	Менее \$100	Я хотела бы попробовать купить что-то в интернет магазине. Надо как-то донести до "меня" информацию, как это сделать.	Курган
312	М	28	\$601-700	Единая специализированная поисковая система по всем интернет-магазинам. Возможность получить оперативные и исчерпывающие разъяснения по характеристикам нужного товара. Выводить цены в рублях по текущему курсу.	Волгоград
313	Ж	—	—	Возможность замены некачественного товара.	Москва
314	Ж	21	\$401-500	Хотелось бы, чтобы снизилась цена и сроки доставки, было больше оповещений о различных акциях для покупателей, и еще, было бы здорово, если бы при получении товара и не удовлетворительности качества, была возможность беспрепятственно вернуть товар.	Санкт-Петербург
315	М	27	\$401-500	Цены ниже, распрощажи, подарки	Санкт-Петербург
316	М	28	\$1001-1500	Основное предложение и пожелание - чтобы была возможность сразу знать, есть ли товар в наличии, а то заказываешь товар и ждешь, а его нет и они даже не перезванивают. Я считаю что магазин должен работать так: 1. Заходишь на сайт 2. Выбираешь товар 3. Оформляешь заказ 4. Менеджер магазина перезванивает и договаривается о времени доставке либо говорит, что по каким-то причинам покупка невозможна 5. Доставка товара.	Москва
317	М	—	\$1001-1500	Хочется, чтобы во всех интернет-магазинах была возможность приехать и самому забрать товар с оплатой на месте наличными. Товар, которого нет на складе, не должен показываться на страницах сайта - не надо морочить голову покупателям и посетителям. Цена за товар должна указываться	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				конечная, с учетом всех накруток и налогов. Не надо указывать минимальную гипотетическую цену, а потом накручивать на неё 10 - 30% также не надо указывать цену в виде 999 руб. 99 коп. - Это признак плохого воспитания, дурного тона, бескультурия и хамского отношения к клиенту, попытки его обмануть. Подобная ценовая политика создает у клиента негативное впечатление о руководящем составе такого магазина и о самом магазине. Не надо пытаться выполнить заказ клиента любыми силами и любой ценой. Если товара нет, то его НЕТ, если курьер не может подъехать в такое-то время, то он НЕ ПОДЪЕДЕТ, иначе клиенту неделями морочат голову: "товар завтра будет на складе, а после завтра у Вас", или "курьер едет, но застрял в пробке сегодня не успевает завтра выходной так что в понедельник"	
31 8	М	31	\$301- 400	объединить все магазины перекрестными ссылками и поисками, чтоб по запросу можно было бы найти у партнеров.	Москва
31 9	М	18	\$301- 400	Российские интернет-магазины отличает не очень высокий уровень качества общения с клиентами. Если у клиента возникает вопрос, и он связывается с магазином по e-mail, ему могут ответить через неделю или позже! А должны отвечать в течение нескольких часов.	Новосибирск
32 0	М	24	\$801- 1000	желательно: быстрое оформление покупок (за 1 клик). было бы приятно, если бы доставка рассчитывалась в процентах от покупки (для мелких покупок). оч.важно строго соблюдать соотношение реального ассортимента и информации о товарах (слишком часто виртуальный ассортимент значительно шире реального, что приводит к значительным тратам времени- заказ, а в ответ информация о недоступности товара).	Москва
32 1	М	19	\$101- 200	Дешевле доставка и сроки...	Москва
32	Ж	29	\$101-	Упростить процесс оплаты(технически)	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
2			200		
32 3	М	19	\$801- 1000	Интернет магазин - это хорошо. Но следовало бы сделать единую базу проверенных магазинов	Южно-Сахалинск
32 4	М	23	\$301- 400	Обеспечение гарантий на купленный товар. При опросе с выбором города: Москва и Санкт-Петербург желательно поместить перед остальными городами! (для удобства)	Санкт-Петербург
32 5	М	25	\$601- 700	Сократить сроки доставки... Не применять систему доставки через почту, если отправитель магазина находится в том же городе что и получатель. Как правило Такой интернет магазин сразу мной игнорируется. Возможность забрать товар самому как это сделано на ozon.ru.	Москва
32 6	Ж	43	\$101- 200	Очень часто пользователи желают купить ту или иную книгу, но их останавливает та сумма, которую за нее необходимо будет заплатить	
32 7	М	22	\$101- 200	Отсутствие доставки в некоторые крупные города, "на складе" - долгие сроки доставки	Санкт-Петербург
32 8	М	45	\$101- 200	Реальный продукт который я приобретал через интернет, это телефонные карты. Это было когда я работал в США по контракту. Других товаров не приобретал, да и мои коллеги с которыми я там работал практически не пользовались услугами интернет магазинов. Пиццу заказывали по телефону и все необходимые для работы материала так же по телефону. Видимо поэтому и считаю что самым удобным товаром для такого вида продаж будут карты оплаты за сотовые телефоны и интернет. Удачи в делах. С уважением Сергей Волков.	
32 9	М	35	\$201- 300	все сайты должны постоянно контактировать с клиентом с того времени как только. последний зарегистрировался на сайте	Ставрополь
33 0	М	—	\$301- 400	Желательное использование для оплаты системы www.fakturapay.ru	Новосибирск
33 1	М	27	\$101- 200	Обычно не хватает свежих!, советов, рекомендаций, обзоров, тестов по всем типам товаров.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
33 2	Ж	—	\$701- 800	Для повышения доверия необходимо что бы была объективная информация о интернет магазинах в которых можно спокойно купить что либо, и быть уверенным что завтра можно будет куда то обратиться в случае проблем. А так ты оформляешь заказ, оплачиваешь а потом какой то брак, сайта уже нет.	Москва
33 3	М	33	\$401- 500	быстрая работа	Москва
33 4	М	27	\$201- 300	Как мне кажется, должны быть какие-нибудь бесплатные рекламные акции, позиционирующие тот или иной фирменный товар. Только после этого (когда можно будет увидеть беззатратно как эффективно работает служба интернет-магазинов) можно будет определиться с решением относительно возможности использования этого сервиса.	Москва
33 5	Ж	30	\$601- 700	Особых идей нет. Все помоему уже придумано, осталось лишь грамотно все реализовать, увеличить скорость обращения к сайту, поставить качественные картинки товара, разнообразить ассортимент, упростить путь покупки (имеется ввиду шаги покупателя при заказе товара). Пожалуй вот и все.	Москва
33 6	М	27	\$101- 200	быть более доступными во всех отношениях	Псков
33 7	М	33	\$301- 400	Быть ближе к клиентам- дать им ассортимент товаров с хорошим описанием чтоб могли четко себе представить что за товар- размеры... дать лучше и гибкие условия оплаты иметь магазины с персоналом из специалистов дел	Москва
33 8	М	44	—	Чем больше тем лучше.Снижается доля непроизводительных расходов в целом - в обществе.	Иркутск
33 9	М	30	—	- сделать более удобным поиск нужных товаров; - активизировать поисковые системы по ряду сайтов, вроде yandex.market; - снизить цены.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
34 0	Ж	27	\$101- 200	Чаще приходится покупать книги. Хотелось бы, чтобы всегда была видна обложка, чтобы была у всех книг (сейчас у некоторых такая возможность есть) была возможность заглянуть внутрь, посмотреть содержание и хоть немного из самого текста. что бы иметь возможность хоть как-то оценить слог, если автор неизвестен совсем. Конечно очень много берут за доставку. Иногда, закажешь книгу за 20 рублей (детская) , я доставка выходит под 60, и получается такая тоненькая книжечка за 80 рубликов - очень дорого. Наложенный платеж при этом еще берут 10 процентов на почте. А ведь на самом деле, чтобы отправить такую тонюсенькую книжецу надо заплатить около 10 - 15 рублей. Да к тому же книга и так подороже, чем если поискать на лотках, а берут-то оптом, подешевле, так что заработок останется все-равно. В общем пожелание - пересмотреть оплату доставки. Она часто очень отпугивает- делаешь заказ, проходишь все шаги. а как увидишь сумму, что тебе предлагается порой заплатить - и все, все сбрасываешь - а ведь потрачено столько времени на оформление, а интернет - это тоже деньги. Тем более такая большая разница при оплате через банк и как увидишь, что за то, что тебе наложенным пришлют цена возрастает практически в 1,5-2 раза - это за что? - ведь за доставку уже посчитали? А в некоторый магазинах как-буд-то сговорились, куча шагов прежде чем подтвердить заказ. Ну можно же как-то не растягивать "удовольствие", ну максимум три шага до подтверждения... При этом многие предлагают быстрый заказ - для меня лично тоже неудобен. В общем, надо искать золотую середину.	Саратов
34 1	М	35	\$701- 800	нужно брать пример с западных коллег...	Москва
34 2	М	21	—	Нужно развивать маркетинг взаимоотношений, а то ответов на вопросы по почте редко когда	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				дождёшься.	
34 3	М	35	Более \$1500	Внедрять систему кредитования граждан. Потребительский кредит в Инете - это только организационный вопрос. Расширять сферу доставки товаров за пределы локальных магазинов г. Москвы и снижать время доставки за счет альтернативных почтовых служб. Пожеланий может быть много, но основное высказано.	Екатеринбург
34 4	М	26	Более \$1500	Все пожелания и предложения уже давно высказаны вот здесь: http://www.artlebedev.ru/kovodstvo2/sections/60/	Москва
34 5	М	31	\$301- 400	Хорошо бы, если в интернет-магазинах - цены были ниже чем в обычных!	Москва
34 6	М	—	\$301- 400	побольше подробностей и привязанные к каждому товару темы обсуждения	Нижний Новгород
34 7	М	50	\$301- 400	Нужны объективные рейтинги интернет магазинов: как средневзвешенные, так и специализированные ориентированные на отдельные группы покупателей. Практически отсутствуют технологии обратной связи "покупатель-интернет-магазин".	Москва
34 8	М	24	\$101- 200	Внедрить более простой и понятный механизм оплаты, и тогда люди потянутся в Интернет-магазины	Воронеж
34 9	Ж	24	\$701- 800	Побольше картинок представленных товаров, причем больших размеров. Срок доставки и цена должны быть пересмотрены. По крайней мере, если цена остается та же, то доставка должна выполняться в срок!!! Пример. Я заказывала книги, они пришли только через месяц, хотя было написано, что через две недели!!! Спасибо. Лена	
35 0	М	56	Менее \$100	Хотелось бы почаще получать информацию об интернет магазинах непосредственно на E-mail: с обязательной сравнительной открытой информацией о качестве товаров и услуг, доставке, гарантий возврата товара (с оплатой товара после проверки на почте), описанием функциональных возможностей изделий (нормальным описанием, рассчитанных на нормальных, а не заумных, (всё-знающих), людей). С	

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				обязательным периодичным информированием потребителей о непорядочных ИНЭРНЭТ магазинах. (Некоторые ошибки в словах мною допущены сознательно для пущей убедительности!) Если-бы это было..... Тогда-бы и я покупал!	
35 1	М	46	\$201- 300	На мой взгляд, наиболее оптимальная структура сайта "московские аптеки".	Москва
35 2	М	50	\$401- 500	В настоящее время цены в интернет магазинах не ниже чем в местных простых магазинах, но эти местные магазины уже являются филиалами общероссийских сетей (например "Эльдорадо"). Значит заказ через интернет проще сделать в местном магазине, так как у них доставка бесплатная. В настоящее время в местных магазинах услуг по интернет заказам еще нет. Вот их и надо развивать. Например, я захожу на сайт сети магазинов "Эльдорадо", заказываю телевизор или компьютер, оплачиваю, заказ перенаправляется в магазин в моем городе и его мне привозят домой.	
35 3	М	28	\$601- 700	Ускорение сроков доставки продукции. Ориентирование на регионы.	Санкт-Петербург
35 4	Ж	46	\$301- 400	Хотелось бы иметь больше информации...	Санкт-Петербург
35 5	Ж	—	\$301- 400	К сожалению не все интернет-магазины хорошо работают с городами кроме Москвы. Из-за этого нет возможности покупать то, что хочешь. В частности со мной такое бывало не раз. Однажды я хотела купить часы с проектором. Но все интернет-магазины, предлагавшие нужную модель отказались доставлять их в Ростов. Обидно.	Ростов-на-Дону
35 6	М	28	\$801- 1000	необходима большая информативность о товарах и распространение интернет-магазинов в других регионах страны	Москва
35 7	Ж	—	\$201- 300	Давать более содержательную информацию о продукте	Москва
35 8	Ж	49		Реальная разница в ценах и качество услуг по сравнению с обычными магазинами.	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
359	М	31	\$1001-1500	Ускорение откликов на запросы и вопросы. Обязательно - возможность не писать письмо, а позвонить и поговорить. Более грамотные консультации. Облегчение способов оплаты. Увеличение количества акций скидок и бесплатных приложений к товарам(см. западные магазины) Накопительный дисконт.	Москва
360	М	19	\$1001-1500	1. Простота расчетов с покупателем 2. Прозрачность схемы осуществления покупок. 3. Возможность связаться с консультантом по телефону, а не по ICQ, e-mail итд.	Москва
361	Ж	—	\$301-400	Было бы неплохо если бы все интернет магазины можно было бы найти в одном из сайтов, причем все сразу. Или отбирать по критерия например доставка, способ оплаты и номенклатура.	Москва
362	М	28	\$701-800	Больше информации о товарах.	Москва
363	Ж	21	\$401-500	Очень часто многие отказываются от услуг интернет-магазина из-за того, что доставка платная; что не очень много информации о приобретаемом товаре.А вообще это очень удобно, я пока не разочаровалась:)	Москва
364	М	29	\$601-700	Будьте гибче, оперативнее, честнее и выдавайте кассовые чеки.	Москва
365	Ж	23	\$501-600	Желательно, наличие описания, основных характеристик товара и его фото. Наличие раздела с распродажами, специальными предложениями. Соблюдение гарантийных обязательств. Включайте доставку в стоимость (но пишите, что "доставка бесплатная", хоть и знаешь, что она включна, а все равно-приятно)!	Москва
366	М	19	\$501-600	Хотелось бы желать более быстрого обслуживания клиентов! А также избежать безразличного отношения менеджеров и консультантов к клиентуре и разного рада консультациям! Приходилось сталкиваться с тем, что консультант не знает, что посоветовать или ответить! Поскольку клиент более точно осведомлен по тем проблемам или новых поступлениях и аналогии	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				товаров, что ставит под вопрос их надобность!!! В общем люди должны давать информацию, а ни консультироваться у покупателей!	
36 7	Ж	29	\$801- 1000	1. быстрая доставка, желательно в течение часа 2. невысокие цены 3. заказ по телефону, который постоянно свободен	Москва
36 8	Ж	27	\$801- 1000	Если нет товара в наличии, то убирать фото с сайта или сообщение о том, что данного товара нет в наличии.	Москва
36 9	М	35	\$301- 400	Считаю одними из лучших - www.ultracomp.ru и www.foto.ru	Москва
37 0	Ж	—	\$501- 600	Возможность запроса на детальную информацию о предлагаемом продукте Наличие ссылки на сравнительные таблицы и\или обзоры	Москва
37 1	М	28	\$301- 400	Главное - это наличие поиска товаров на главной странице, т.к. разобраться в структуре каталога бывает зачастую проблематично. И поменьше новейших технологий (java и т.п.), особенно ориентированных на конкретные браузеры или даже их версии(!).	Москва
37 2	М	26	\$301- 400	иметь офис, в котором можно будет лично забирать свои заказы в любое время	
37 3	Ж	—	\$401- 500	Интернет-магазины не должны быть перегружены рекламой и картинками, не относящимися к товарам. Желательно, чтобы были разные варианты поиска - описание продукта, рамки цен и т.д. Неплохо было бы иметь подписку на рассылку по распродажам	Москва
37 4	М	24	\$301- 400	Мне нравятся такие магазины как ozon.ru или bolero.ru , хотя и к ним есть претензии. Допустим у озона великоваты цены и стоимость доставки, а у болеро не такой удобный сайт. В общем кроме этих сагазинов я пока другими пользоваться не рискую, хотя иногда возникает необходимость приобрести товар, которого у них нет.	Ростов-на-Дону
37 5	М	25	\$801- 1000	В данный момент существует масса интернет-магазинов. Но во всех них самое слабое звено - доставка. Если бы были решены все проблемы связанные с доставкой то было бы больше клиентов. Сколько раз натыкался на то	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				что магазин доставляет или через месяц вместо недели или забывает о заказе вообще.	
37 6	М	23	\$601- 700	простота и удобство. максимально быстрая доставка и низкие цены.	Новосибирск
37 7	М	17	\$101- 200	Побольше акций по снижению цен, распродаж	Нижний Тагил
37 8		36	\$201- 300	объединить поиск	Москва
37 9	М	—	\$601- 700	Упрощение системы оплаты за товар. Повышение надежности.	Владивосток
38 0	М	—	\$201- 300	Более подробная информация о товарах и гарантиях покупателя.	Ангарск
38 1	М	44	\$801- 1000	Нужно улучшать доставку-- в Митино и вообще в районы Москвы за пределами МКАД либо едут за дополнительную плату, как в область, либо иногда вообще отказываются ехать.	Москва
38 2	М	—	\$601- 700	Сегодня в Интернет-магазинах можно уверенно покупать книги, диски и другую подобную мелочь. Более серьезные покупки делать бессмысленно, когда под боком десятки магазинов, где можно полностью ознакомиться с товаром прежде чем заплатить, и получить товар мгновенно. Глупо создавать интернет-магазины с дорогими (стоимостью более \$30) товарами, ассортимент которых повторяет ассортимент обычных магазинов. Интернет-магазины интересны были бы тем, если бы в них можно было приобретать уникальные, какие-либо редкие товары, которые поблизости в обычных магазинах нет. Другой вариант целесообразности интернет-магазинов - низкие цены, т.е. цены в них должны быть как минимум на 30% ниже цен в обычных магазинах, конечно с учетом доставки, а сроки доставки не должны превышать 3 - 5 дней.	Челябинск
38 3	Ж	20	\$101- 200	система оплаты должна быть максимально простой товар хочется смотреть в объеме, чтобы его можно было покрутить, развернуть, увеличить, уменьшить (как камеры на www.sony.com)	Воронеж

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
38 4	М	26	\$401- 500	Хотелось бы, чтобы курьеры, доставляющие товар, разбирались в нем	Серпухов
38 5	М	26	\$301- 400	ширить сеть доставки...	Ростов-на-Дону
38 6	М	41	\$501- 600	Желательно информация о наличии товара	Москва
38 7	Ж	32	\$101- 200	Было бы неплохо каждому крупному инет магазину иметь консультанта по ICQ, профессионала в области продаваемого товара. А также желательна возможность самостоятельно забирать товар, доставка в выходные дни и после 20-00 в будни. Необходимо отработать замену и возврат некачественного товара. Система бонусов за покупки - тоже очень приятная вещь, так же как и выпуск собственных дисконтных карт.	Москва
38 8	М	23	\$301- 400	Было бы здорово, если бы в интернет-магазине была полная информация ПО КАЖДОМУ товару и достаточное количество фотографий	Санкт-Петербург
38 9	Ж	24	\$201- 300	Любой товар должен быть анотирован не только названием и фирмой производителем, но и небольшой хварактеристикой. Побольше кредитных программ без дискриминации регионов в магазинах электроники!!!	
39 0	Ж	24	\$301- 400	Главная просьба: сделайте стоимость доставки ниже! Она порой по цене сопоставима с самим заказанным товаром!	Глазов
39 1	М	55	\$301- 400	1. В большинстве И-магов плохо действует система оповещения о ценах на обычном рынке и условиях продажи. Не хватает честности порой... Кроме того, "система мелких платежей" развита весьма слабо и именно это сдерживает оказание допслуг (расширенный поиск товара, расширенный список характеристик, сравнение характеристик, цен, надежности и т.д.). 2. И-торговля рассчитана преимущественно на М-ву как самый продвинутый и богатый город. Отсюда следует плохая "приживаемость" в городах с меньшим объемом вращающихся денег.	Казань

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
39 2	Ж	32	\$501- 600	Во многих инет-магазинах не хватает гостевой книги, к примеру. Бывает так, что подтверждение приходит, а оператор не звонит. И, конечно, стоило бы подумать о расширении сроков доставки - может быть не круглосуточно, но с большим диапазоном и меньшим интервалом.	Москва
39 3	Ж	31	\$801- 1000	Давать изображение товара "живой картинкой", т.е. в движении. В описание включать не только то, что есть у данной модели, но и то, чего нет. Не стоит бояться, что из-за этого сорвется покупка. Многие функции и не нужны... Предлагать сопутствующие товары. Рассылать инфо по различным распродажам.	Москва
39 4	Ж	24	\$401- 500	Очень хочется видеть более "дружественный интерфейс", когда не приходится звонить в магазин и узнавать, когда же произойдет доставка, или сталкиваться с тем, что курьер приехал с товаром не в назначенное время, когда тебя нет в офисе, или когда привезли не по той цене или не то, что заказывал. Случаи бывают практически во всех магазинах, с которыми приходилось работать - где-то в большей степени, где-то в меньшей.	Москва
39 5	Ж	27	\$601- 700	не уверена в безопасности пользования кредитной картой для оплаты крупных покупок через сеть. необходимы какие-то гарантии или стимулирование смелости в покупателях... и уж тем более бояться пользоваться в российском инете кредитными картами иностранцы (из личного опыта знаю точно). это проблема репутации российских IT-специалистов, - лучших хакеров на планете :)	Санкт-Петербург
39 6	М	—	\$201- 300	Чтоб их (магазинов) было больше, а цены в них были еще меньше	Москва
39 7	Ж	24	Менее \$100	Более подробное описание сделать и более подробно показать как работает и выглядит товар....	Ростов-на-Дону
39 8	М	—	\$701- 800	Больше товаров хороших и разных...	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
39 9	М	—	\$201- 300	Более гибкие возможности для партнерских взаимоотношений, а именно: Все магазины оплачивают услугу по переходу по ссылке с личного сайта, если посетитель сделал покупку. Однако, посетителям сайта, на котором расположен рекламный баннер интернет-магазина нет никакой заинтересованности в том, что он перейдет в магазин именно по этой ссылке, он просто набирает адрес и заходит в магазин. Был бы смысл заинтересовать посетителя скидкой, которая может появиться от деления предполагаемого вознаграждения владельца сайта, на котором расположен баннер со своим посетителем. Тогда механизм ссылок действительно может заработать. Однако, ни один магазин такое предложение рассматривать не захотел :(А жаль. Вся партнерская программа сразу же перечеркивается отсутствием заинтересованности посетителя.	Москва
40 0	М	22	\$401- 500	Считаю, что необходимо повышать уровень лояльности покупателей и уделить внимание PR-мероприятиям	Пермь
40 1	М	33	—	бываеи так, что товар заказан, и ни слуху ни духу, и не ясно, работают они еще, или это просто робот отдувается за несуществующий магазин.	Москва
40 2	Ж	30	—	Повнимательнее относиться к подбору своих сотрудников (и в плане вежливости , и в плане компетенции)	Москва
40 3	М	24	\$801- 1000	Главная проблема, что менеджеры не всегда перезванивают для подтверждения заказа.	Москва
40 4	М	23	\$101- 200	Побольше информации. В плане технологии их деятельности. Полный бизнес процесс их деятельности.	
40 5	Ж	—	Менее \$100	Для меня, жителя далекого города Владивостока, всегда проблема заказать товар, потому что его цена возрастает иногда в два раза просто потому, что цены на доставку товара по почте очень высокие. В связи с этим, я бы очень рекомендовала открывать представительства магазинов в разных городах, но цена на товар при этом должна оставаться такой же, как,	Владивосток

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				скажем, в Москве.	
40 6	Ж	19	\$501- 600	Подробно объяснять, как расплачиваться за товар.	Ижевск
40 7	М	20	\$101- 200	Цена и сроки доставки должны быть приемлимыми для широкого круга покупателей.	Санкт-Петербург
40 8	М	28	\$301- 400	гарантия возврата товара, как в обычном магазине за счет магазина	Волгоград
40 9	М	43	—	Я инвалид 1 гр. плохо ходячий, хотелось бы, что бы реакция этих магазинов была более быстрой, с подъёмом товара в квартиру и его установкой.	Новосибирск
41 0	Ж	—	Более \$1500	Интернет-магазины безусловно нужны. На мой взгляд-главное, кроме товаров, им необходимо иметь простой, наглядный, удобный в пользовании покупателям сайт и развитую службу сервиса для покупателей.	Москва
41 1	М	32	\$301- 400	надежность, информативность	Пермь
41 2	М	—	\$201- 300	Убрать лишние этапы поиска	Калуга
41 3	М	—	\$1001- 1500	Компетентность консультантов способных предложить товар по нескольким озвученным признакам от покупателя без попыток "впарить" залежалый либо дорогой товар (среди большого ассортимента имеющегося в наличии).	Череповец
41 4	Ж	23	\$101- 200	больше рекламы и информации для начинающих пользователей ПК.	Пятигорск
41 5	М	52	\$301- 400	должна быть возможность получения большего (в отличии от представленного на сайте) объема информации о предлагаемых товарах	Санкт-Петербург
41 6	Ж	—	\$201- 300	Интернет-магазины - полезная и далеко идущая сфера деятельности. Главное условие - наличие фото продукции, расширенный ассортимент товаров, приемлемые цены, минимальные сроки доставки	Москва
41 7	Ж	—	\$101- 200	Больше рекламы во всх сферах о удобстве приобретения в интернет-магазинах, не сильно завышать цены на продаваемый товар	Екатеринбург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
418	М	28	\$101-200	Есть несколько пожеланий: 1. Обязательное наличие фотографии товара и желательно в нескольких проекциях 2. Возможность сравнения товаров между собой 3. Минимальная стоимость доставки (в идеале бесплатно хотя бы в пределах нас. пункта)	Ростов-на-Дону
419	М	—	\$101-200	Ну, может быть надо открывать региональные представительства в городах, чтобы не гонять курьеров и уменьшить стоимость доставки.	Чебоксары
420	Ж	—	\$301-400	К сожалению в сети много пустышек - уже не функционируют, но еще висят. On-line заказ наиболее развит в Москве, В Спб при всем желании иногда найти трудно. Не всегда можно найти искомый товар, и реагируют на запросы медленно.	Санкт-Петербург
421	М	49	—	Когда пишут, что Вы найдете товар дешевле, чем у нас, то мы его продадим по этой цене. Но этого не происходит. Иногда пишут, что у нас самые низкие цены. Без комментариев. Спасибо.	Москва
422	Ж	25	\$1001-1500	1. Максимум информации о товаре. Четкие фотографии с возможностью просмотра во весь экран, желательно 3D. 2. Компетентность консультантов по всем товарам. 3. Четко организованный процесс доставки. Если не доставлено вовремя - скидка. А курьеров штрафовать за отклонение более чем на 30 мин.	Москва
423	Ж	44	\$501-600	Большой минус-отсутствие на складе товара, когда указано, что он есть в наличии.	Москва
424	Ж	—	\$401-500	1. Для техники - более детальное и четкое описание. Информация о товаре на различных сайтах часто отличается от информации на сайте производителя. 2. Доставка не до 19-20.00, а хотя бы до 22.00. 3. Возможность оплаты с кредитки. Организовать можно так: Товар выбран, выставляется счет. Счет оплачивается покупателем с кредитной карты, продавцу высылается электронная копия подтверждающего оплату документа. При доставке товара предъявляется подтверждающий	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				оплату документ.	
42 5	Ж	—	—	ПОПРОЩЕ!	Псков
42 6	Ж	—	\$801- 1000	очень важна система поиска	Казань
42 7	М	40	Более \$1500	Было бы полезно организовать поисковую систему по интернет магазинам, которая бы по заданному товару отфильтровывала бы магазины и сортировала их по стоимости предложения, наличию на складе и т.п. (задается пользователем).	Москва
42 8	М	—	Более \$1500	Ни хера не понятно, как покупать! инструкцию подробную!	Москва
42 9	М	34	\$201- 300	Было бы здорово, если бы эти магазины более удобно работали по доставке товаров за пределами МКАД.	Воронеж
43 0	Ж	25	\$101- 200	Пошире бы ассортимент, побольше описания к товарам, чтобы не "покупать kota в мешке". Побольше фотографий товаров в разных видах. Естественно сроки тоже важны, как и стоимость доставки. Я пока что временно не работаю, сижу с ребёнком. Так вот часто хочется что-то заказать, потому что нет возможности с коляской ходить по магазинам. Но из-за суммы продуктов например на 300-400 рублей платить ещё 100-200 рублей за доставку - не реально. Или ждать 2-4 дня тоже - не умирать же с голоду. Хорошо бы как при заказе пиццы или суши - нам всегда в течение часа привозят. :) А вообще - удобная штука - интернет-магазины. Побольше бы таких!	Москва
43 1	М	22	—	Чтобы Зеленоград наконец то включили в "бесплатную доставку по Москве". А то официально - Зеленоград - это Москва, а вот доставка стоит больших денег сюда. Чтобы описаний товаров было подробнее, а то бывает либо без картинок, либо без описания... Неудобно...	Зеленоград
43 2	М	19	\$201- 300	Главное, на мой взгляд, - это удобство в работе с Интернет-магазинами и качество и гарантии предоставляемых	Новокузнецк

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				товаров и услуг. Над этим и должны работать Интернет-магазины.	
43 3		—	\$401- 500	1. расширять сеть и ассортимент интернет-магазинов 2. подбирать для работы опытных консультантов 3. предусмотреть ответственность интернет-магазина в случае нарушения сроков поставки товара или поставки некачественного товара. Желая этой форме бизнеса дальнейшего развития и процветания. Существование интернет-магазинов значительно облегчает жизнь.	Москва
43 4	М	41	\$201- 300	1. Надо проводить более активную рекламу. 2. Снижать стоимость товаров. 3. Отменить стоимость доставки. 4. Уважайте своих клиентов!!!! 5. Продвигать бонусные системы.	Москва
43 5	М	52	\$101- 200	самая главная проблема, на мой взгляд - наличие платежной системы, доступной жителю небольшого города, где доминирует Сбербанк, очень настороженно относящийся к интернет-платежам. Из-за этого очереди при оплате любых услуг. Но - это уже не в моей власти	
43 6	М	18	—	Хотелось бы, чтобы доставка всегда произвонилась своевременно, без каких-либо задержек.	Москва
43 7	М	28	Более \$1500	супер-быстрые сроки доставки.	Москва
43 8	Ж	23	\$101- 200	в некоторых магазинах нет доставки по почте по москве. Это былоб удобно, получать товар в свободное время, а то не всегда знаешь когда оно будет(если доставка с курьером)	Москва
43 9	Ж	—	\$101- 200	Побольше рекламы на поисковых сайтах.	Новосибирск
44 0	Ж	—	\$201- 300	Хотелось бы, чтобы интернет-магазины стали более доступны для простых потребителей. Видимо для этого нужно сделать так, чтобы делать покупки по сети стало выгоднее и удобнее, чем привычным образом. Хотелось бы, чтобы такие интернет-магазины несли серьезную ответственность за свои товары и услуги.	Самара

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
44 1	М	21	\$201- 300	Единственное что меня удерживает от покупок, это неуверенность в качестве товара, и в добросовестности продавца (в том смысле, что я хочу быть уверен что получу имеено то что заказывал). Особенно это касается одежды и обуви. Как я могу быть уверен что это будет действительно мой размер? Поэтому нужно работать индивидуально с каждым клиентом, и размещать на сайтах-магазинов сведения для точного определения своего размера одежды, обуви. Удачи!	Шахты
44 2	М	23	\$401- 500	длительный срок доставки, часто не очень удобный интерфейс и деление на каталоги и подкаталоги	Орел
44 3	М	34	\$301- 400	наличие фотографий выбираемого товара и подробное описание(характеристики)Сроки доставки в тот же день.	Москва
44 4	Ж	26	Менее \$100	своевременное обновление данных по товарам , расценкам , контактам	Москва
44 5		—	\$601- 700	при пересылке товара клиенту ужесточить меры для почтовиков по вскрытию посылки,бандероли посторонними лицами.	Иркутск
44 6	М	29	\$101- 200	Поменьше спама, побольше ассртимент и понижe цены	
44 7	Ж	24	\$301- 400	Ну я ни разу не была в Интернет-магазине, потому что, хотя я и часто бываю в Инете, но почему-то не видела никаких объявлений о товарах Интернет-магазинов, это может быть так, потому как я не очень интересуюсь в момент пребывания в Инете этим вопросом, а больше уделяю время в поисках той информации, которая мне нужна. Но если я как-нибудь зайду в такой магазин, то потом обязательно Вам скажу его отрицательные и положительные стороны	Кызыл
44 8	М	18	\$601- 700	Я думаю, что интернет магазины должны представлять более широкую информацию о предлагаемом товаре, и стараться не предлагать недоброкачественные товары.	Москва
44 9	М	21	\$201- 300	Главное в интернет-магазинах - понятная и удобная организация сайта, выбор товара и цена...	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
45 0	Ж	22	\$501- 600	Хотелось бы, чтоб если и есть консультант он-лайн, чтоб он и был он-лайн. А то напишешь вопрос, и ждешь ответа... МОжет, ответит, а бывает, что просто игнорируют. Время на такие интернет-магазины я не трачу.	Москва
45 1	Ж	36	\$301- 400	интернет-магазин должен быть устроен очень просто - поисковая система и способ заказа товара - максимально облегчены, предпочтителен широкий ассортимент товаров, их визуальный ряд и описание. Важна возможность связаться с информированным консультантом и грамотно построенная система скидок для постоянных покупателей. В качестве удачного примера - сайт, которым я пользуюсь регулярно - fragrance.ru .	Москва
45 2	М	32	\$801- 1000	Необходима более развитая on-line поддержка, зачастую без консультации невозможно определить потребительские качества товаров.	Москва
45 3	Ж	—	\$201- 300	Несколько моих знакомых покупали телефоны через интернет магазины, и у всех они поломались где то через 1 месяц. Я тоже хотела заказать через интернет магазин, но предпочла купить дороже, но с гарантией. Вот мое предложение- пусть ваши товары будут качественнее. С наилучшими пожеланиями, Татьяна (kohanochka1@yandex.ru)	Хабаровск
45 4	М	49	\$801- 1000	При заказе меня тревожит одна вещь: будет товар доставлен, или нет. Кроме этого, хотелось бы, чтобы доставка осуществлялась в часы, удобные покупателю, а не службе, которая этим занимается...	
45 5	Ж	—	\$401- 500	Ну, это, наверное, не к вам относится, но часто бывает, что доставка задерживается... хотелось бы поточней чтобы было с этим делом, и... часто в магазине, бывает так, что товар, висит, посмотришь, закажешь - при этом вам никто не сообщает, что этого товара нет в наличии на складе.	Москва
45 6	Ж	22	\$801- 1000	главное удобный поиск и навигация, достоверные цены и наличие товара, гарантия качества	Москва
45	Ж	—	Менее	Больше информации для	Шахты

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
7			\$100	непосвященных категорий населения	
45 8	М	37	\$101- 200	снижать сроки доставки товаров. высокое качество товаров	Барнаул
45 9	Ж	—	\$201- 300	РАСШИРЯТЬ СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПО РЕГИОНАМ В НАШЕМ ГОРОДЕ ПРОТВИНО МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ МНОГИЕ БЫЛИ БЫ РАДЫ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ВАШИМИ УСЛУГАМИ	
46 0	М	40	\$401- 500	Иногда бывает нужно срочно приобрести. Хотелось бы круглосуточного приема заказов, возможности экстренной доставки за доп.плату. И как можно реже видеть строчку "временно нет на складе" :-)	Москва
46 1	М	30	\$801- 1000	К сожалению, большинство интернет- магазинов предлагают те-же тыовары, что и "оффлайновые" и не всегда по более низким ценам... Лично я не всегда могу найти в магазинах, как он- лайновых, так и в реале, товар, о существовании которого я знаю, но он не является массовым.	Санкт- Петербург
46 2	М	33	\$401- 500	желательно чтобы прайсы в интернете соответствовали текущей цене и наличию товара. и еще....хмель в городе не купить!	Санкт- Петербург
46 3	Ж	18	—	По моему мнению, в первую очередь для улучшения организации и функционирования интернет-магазинов необходимо упростить систему поиска на сайте, делать обновления как можно чаще и при любых изменениях. Потребитель должен получать всю интересующую его информацию в полном объеме и в достоверной форме. Часто на сайтах интернет-магазинов содержится давно устаревшие неактуальные в данный отрезок времени данные о товаре. Потребитель должен видеть только ту цену, которую у него запросят при покупке, а не ее устаревшего "донора". Необходимо также обеспечить клиентов полным описанием продукта, его свойств. Подводя итог всему вышесказанному нельзя не отметить, что интернет- магазины будут успешнее функционировать лишь тогда, когда у потребителя не будут возникать	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				неотвеченными вопросы о товаре, о доставке, о гарантии и пр.	
46 4		29	\$701- 800	хочется: удобный поиск (с фото и параметрами изделия), возможность видеть реальные отзывы, хорошая и оперативная организация доставки, гарантия качества (включая гарантию продавца)	Москва
46 5	Ж	22	Менее \$100	Чтобы цены были более доступными, сроки доставки более короткими и чтобы люди всегда были уверены в результате.	Тольятти
46 6	Ж	22	—	Более ясное, структурированное представление информации, хорошая навигация по сайту. Больше наглядности(фотографий разного ракурса). Правдивая информация о товаре.Возможность сравнения моделей по характеристикам.Меньше ненужных элементов на странице.Бесплатная доставка в день заказа. Цены ниже, чем в магазинах.Качественный товар с гарантией.	Москва
46 7	М	—	\$301- 400	Желательно дать первоначальный список обязательно алфавитный (как в желтых страницах) по проблемам (интересам) и к нему привязать имена сайтов. И дальнейшее развитие строить по начальной, алфавитной форме. Вводя новую рубрику, вы только раздвигаете алфавитный список.	Санкт-Петербург
46 8	М	25	\$301- 400	необходимо совершенствовать механизмы поиска товаров. (удачно сделано на www.ultracom.ru). Описани товаров должны быть более полными (а не только технические характеристики). Очень необходимо сопровождение товаров фотографиями, причем обязательно детальными (особенно это касается техники). Очень приветствуется наличия обзоров и тестов товаров. Но только объективных. Это зачастую является решающим при выборе где заказать. Ну и естественно увеличить скорость	

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				доставки по России (я свои заказы забираю на территории России в городе Новозыбков, где собственно и работаю). И еще - после оформления заказа от продавца полное молчание (частенько). Нет бы сообщить - ваш товар отправлен... а то максимум что сообщается - это "товара нет на складе...", или "ваш заказ принят и в течении 1-3 недели вы его получите...". Короче нашим интернет-магазинам необходимо еще многое совершенствовать в плане культуры обслуживания...	
469	М	46	\$201-300	Больше гарантий на качество продукции. Невысокая цена пересылки.	
470	М	20	\$601-700	Более дешёвая доставка и оплата с меньшими процентами!!!	Екатеринбург
471	М	45	\$201-300	для того чтобы увеличить количество покупателей необходима инструкция для будущих покупателей как правильно пользоваться интернет-магазином и какие это дает выгоды. А пока это ассоциируется с игрушкой для богатых, которые не хотят себя утруждать поездкой в магазин.	Ставрополь
472	М	17	—	Побольше информации о системах оплаты, обучение пользования ими.	Воронеж
473	М	—	\$201-300	информация о доступности товара на складе, быстрота доставки, более подробные описания желательно с фото, возможность выбора транспортной компании для доставки.	Вологда
474	М	19	\$101-200	Было бы замечательно, если бы образовалась большая сеть интернет-магазинов со взаимными скидками.... Чтоб не было брака, и не страдала правовая сторона	Москва
475	Ж	21	\$101-200	С большой опаской отношусь к интернет магазинам	Иркутск
476	Ж	30	\$101-200	Должны присутствовать на сайте, хотя бы фотографии товаров и их полные, а не частичные описания	Новосибирск
477	М	—	\$301-400	Пожелание одно, вселять в людей уверенность - образно говоря, что их не кинут	Ижевск
478	М	27	Менее \$100	Желательно, чтобы все крупные сети магазинов имели свой портал для продажи товаров через Интернет. Зачастую на работе такая запарка, что	Орел

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				проще закатать необходимые товары, чем обегать кучу магазинов в поисках необходимого.	
47 9	Ж	47	\$201- 300	Не всем понятна система оплаты. Очень хорошо, что много интернет-магазинов в Москве, но хотелось бы иметь их поближе, чтобы сократить срок доставки. Ну и цены, конечно, должны быть существенно ниже, чем в обычных магазинах. Всего доброго.	
48 0	Ж	—	\$201- 300	Крупное изображение предметов продажи; жедательно с разных ракурсрв; и неплохо бы было сделать по каждому товару книгу отзывов,форум.....	Москва
48 1	Ж	—	\$701- 800	1. Загрузка 2. Навигация 2. Ничего лишнего: реклама и т.д. 4. Связь с менеджером. А то часто трубку снимает один, зовет другого, привозит третий, "а за дикцию никто не отвечает". 5. Фото товаров и подробные характеристики	Москва
48 2	М	42	\$501- 600	Доставка в Беларусь, более узкая специализация	Минск
48 3	М	29	\$601- 700	Поисковая система в магазинах, доставка в течении суток, больше информации (в том числе и визуальной) о товаре.	Москва
48 4	М	36	\$301- 400	Проблема с удобством оплаты, вернее зачисления денег на счета с которых можно покупать в интернет магазинах особенно в регионах.	Нижний Новгород
48 5	Ж	26	\$301- 400	Желательно подробное описание, при отсутствии в наличии сообщения на почту о появлении товара, примерная цена на отсутствующий в данный момент товар, удобная система поиска по интернет-магазину, своевременная доставка	Москва
48 6	М	23	\$101- 200	Большей динамичности и интерактивности с клиентом - для "ощущения разговора непосредственно у прилавка" с консультантом, что естественно одобрит главную проблему - недоверие и сложность при выборе к-л товара в ИНет Магазилах.	Кишинев
48 7	М	50	—	Жаль, что интернет-магазины занимаются в основном товарами народного потребления. Было бы интересно видеть побольше магазинов,	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				предлагающих инженерное оборудование. Слабо ??	
488	Ж	34	\$201-300	Хотелось бы, чтобы магазины тщательнее следили за наличием товаров. Очень обидно, когда, заказав якобы имеющийся товар, через месяц - полтора ожидания получаешь писульку, что "... к сожалению, в настоящее время мы не можем выполнить ваш заказ..."	Москва
489	М	33	\$1001-1500	Быстрее - с ответом о наличии Быстрее - сроки доставки Доставка до 21.00 и доставка в выходные Ну и цены поменьше, хотя в некоторых магазинах они и так хорошие	Москва
490	М	29	—	Самое главное, что не делает (по моему личному опыту) ни один инт. магазин - НАДО ЗВОНИТЬ И СООБЩАТЬ ОБ ОТСУТСТВИИ ТОВАРА!!! Ну, и так - чем проще форма заказа тем приятней с ними работать.	Москва
491	М	22	\$801-1000	Хотелось бы, чтобы интернет-магазины, стараясь привлечь клиентов не переусердствовали. Потому как реальность оказывается зачастую печальной. Лучшие интернет магазины у тех фирм, которые уже имеют оффлайновую структуру, которая исправно работает.	Москва
492	Ж	22	\$201-300	Изменить ценовую политику - цены должны быть ниже, чем в магазинах, а качество товара выше. И еще - разнообразить товар, а то одно и то же продается по одним и тем же ценам!	Москва
493	М	21	\$101-200	Основные критерии выбора интернет магазина: Сроки доставки Большой ассортимент товара Стоимость товара А так же широкий "ассортимент" форм оплаты	Екатеринбург
494	Ж	32	\$601-700	Часто бывает, что сайты временно не работают. У многих интернет-магазинов мало вариантов оплаты товара	Москва
495	М	—	\$401-500	Мой скромный опыт свидетельствует, что очень часто информация, представляемая о товаре, не соответствует действительности. Нет в наличии того, что представлено на сайте. Низкое качества.	Новосибирск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
49 6	Ж	25	\$301- 400	Больше интернет-магазинов - хороших и разных. Чтобы всегда можно было выбрать то, что устроит по всем критериям. Хотелось бы, чтобы в описаниях товаров в интернете-магазинах присутствовали не только общие слова, но и мнения специалистов, экспертов, потребителей.	Санкт-Петербург
49 7	М	26	\$201- 300	Своевременная доставка качественных товаров	Иркутск
49 8	М	22	\$401- 500	пускай работают как byttehnika.ru	Москва
49 9	М	33	\$801- 1000	Нужна ассоциация для развития системы торговли. Она позволит систематизировать общение с банками и выработать удобные механизмы оплаты, проводить тестирование магазинов с выдачей сертификата. Должна повысить уровень доверия покупателей к сертифицированным магазинам.	Самара
50 0	Ж	25	\$401- 500	Нужно активнее развивать систему скидок и поощрений. А то бонус 3 рубля - это не серьезно. Можно присылать открытки к дню рождения со специальным предложением ТОЛЬКО ДЛЯ ВАС. Или "при заказе сегодня мы обеспечим Вам бесплатную курьерскую доставку", или "вы получите подарок с заказом". И еще хотелось бы более четкой формулировки заказа при спецакциях. Бывает - закажешь, а потом под спецакцию ты не попал. А иногда обещанные при заказе бонусы не высылаются (я, например, заказывала телефон Siemens, а обещанного термоса так и не получила).	
50 1	Ж	23	\$301- 400	почему нельзя сделать магазин реальный в котором были представлены все товары которые есть в интернет магазине, а уже в самом магазине (реальном) написать что данный товар вы можете приобрести только через интернет магазин, народ посчупал, подумал и купил. Это для тех кто не доверяет интернет магазину. А в интернет магазине на сайте написать что вы можете посмотреть товар в	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				реальном магазине и внем же поставить комп с интернетом (пользование которым платно или бесплатно определяет магазин). покупатель у вас посмотрел если определился заказал сразу через инет, если нет подумал и если надумал позже заказал через инет. приусловии что в инет магазинах цены ниже чем в обычном магазине.	
50 2	Ж	—	\$1001- 1500	реально многие магазины обещают доставить на след. день, а потом оказывается, что данного товара на складе в данный момент нет и приходится ждать. Лучше не врать по этому поводу...	Москва
50 3	М	—	\$301- 400	Надо больше давать информации о предметах на витрине, если не хватает квалификации точно описать предмет, то указывать ссылки на сайт производителя. Например, в советское время всегда указывали чувствительность приемного тракта приемников, телевизоров и тюноров. Сейчас нет даже субъективных оценок этого параметра изделий.	Екатеринбург
50 4	Ж	—	\$401- 500	Возможность забирать товар самостоятельно, круглосуточный заказ, бесплатная доставка.	Москва
50 5	Ж	—	\$301- 400	лучшее качество визуализации представленных товаров (фото с различных ракурсов) удобная система поиска товар - прайс-лист	Обнинск
50 6	Ж	—	\$601- 700	Облегчить гарантийное обслуживание и в случае возникновения проблем, облегчение их решения. Указать конкретный телефон, куда обращаться в случае неисправности товара. (при возникновении проблем, при обращении по номерам, располагающимся на сайте, начинают пинать "позвоните туда, позвоните сюда и т.д" и невозможно найти ответственного за качество. Курьеры, доставляющие товар, должны иметь представление о том что они привезли, уметь показать как этим пользоваться, показать, что это работает, (особенно если это техника и т.п.), дать грамотную консультацию, они же даже	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				не умеют это включать.	
507	Ж	29	\$501-600	удобство работы с корзиной и отслеживание стадии доставки товара	Москва
508	М	44	\$701-800	Часто отсутствует наличие нужного товара, хотя сам товар заявлен.	Москва
509	М	20	\$801-1000	При покупке товаров часто не имеешь полного представления о том, что покупаешь. Требуется более качественная консультация специалистов, как по телефону, так и в онлайне. Также в ситуации, когда товар не понравился по каким-либо причинам, должна быть предусмотрена возможность отказа от него, без затраты средств.	Москва
510	Ж	17	\$301-400	Мне кажется, многие не совсем понимают что из себя представляет сам процесс покупки. Возможно необходимо по пунктам описать все действия, которые нужно совершить для того чтобы купить тот или иной товар, вплоть до того через какие каналы идут деньги... Нужно вселить людям уверенность что это не какой-нибудь лохотрон, а что это современный способ делать покупки. Я считаю что должно пройти какое-то время, прежде чем покупки в интернет-магазинах войдут в привычку. Ведь раньше люди боялись даже заказывать косметику по каталогам (думаю не стоит называть конкретные названия фирм). Но сейчас это делают очень многие и никто не считает это чем-то ненормальным. Это вошло в нашу жизнь как и пользование электронной почтой. Уверена, что интернет-магазины тоже в скором времени займут прочное место в нашей жизни.	Новосибирск
511	Ж	—	\$501-600	Побольше информации о товаре, картинки с разных сторон товара (в том числе вид сзади)	Москва
512	Ж	27	—	подробная информация о товаре, фотография, удобный поиск, бесплатная доставка	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
51 3	Ж	17	—	Хотелось бы заметить, что многие интернет-магазины не поддерживают пересылку товаров по почте, что порой изрядно огорчает. Также, ещё ни один заказ в интернет-магазине мне не удавалось получить в оговоренные сроки (доставка-курьерская), обычно день доставки "на бумаге" и наяву имели разницу от 1 дня до 1,5 месяцев (опыт на пяти магазинах). Возможно, в этом больше вины не самих магазинов, а курьерских служб, но из-за этого очень сильно ухудшается мнение о самом магазине. Быть может, магазинам стоит серьезней и "придирчивей" относиться к службам доставки и лучше контролировать сроки доставки товаров курьерскими службами.	Москва
51 4	М	32	\$101- 200	На данный момент основными недостатками мне кажутся низкая оперативность доставки и высокая ее стоимость (первое важнее).	Иваново
51 5	М	17	Менее \$100	Более доступно, более безопасно, больше бонусов и скидок при покупке.	
51 6	М	19	—	1)Быстрая доставка(желательно в заказа) 2)Возможность подвоза курьером нескольких видов товара и выбора из них на месте	Москва
51 7	Ж	22	\$501- 600	Проще структура, твердые гарантии, больше информации о товаре и открытость для покупателяю	Калуга
51 8	М	22	\$101- 200	Цены чуть пониже и доставку побыстрее	Санкт-Петербург
51 9	М	44	Менее \$100	Хотелось бы видеть больше интернет-магазинов ориентированных на работу с "глубинкой".	
52 0	Ж	39	—	При получении заказа от клиента не приходит подтверждение. Приходится ждать в полной неизвестности. Это была моя первая покупка. Нужна была срочно книга, сделала заказ, а заодно и решила попробовать, что это такое Интернет магазин. Ждала почти, по моему, месяц или больше. Решила разыскать и купить книгу сама в реале. Удалось:) Ну, а спустя, наверное, дней десять пришел заказ на почту. Я, конечно же, выкупила.... Но на меня на почте смотрели с таким недоверием. И	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				знаете почему? На бандероли не было фамилии имя отчества, и не правильно проставлен корпус дома. Пришлось доказывать, что это моя покупка. Согласитесь, что это неудобно и не приятно, да еще с таким опозданием, а я ведь живу в Москве. Если бы предупредили, прислали письмо.... Все было бы иначе, а так..., думай, то ли пришлют, то ли нет.... Удачи! И самые наилучшие пожелания!!!	
52 1	М	36	\$201- 300	Достоверность информации, надежность доставки, возможность обмена (возврата).	Подольск
52 2	М	20	—	Хотелось бы чтобы больше было различных способов платежей - чтобы каждый нашёл для себя удобный. Хотелось бы чтобы магазины заботились о том чтобы их обслуживала хорошая транспортная компания для доставки - чтобы товар доставляли дешево и в сохранности. Хотелось бы тобы был решён вопрос с гарантией в регионах	Волгоград
52 3	Ж	21	—	Было бы проще и удобнее при легкой регистрации. Стоимость иногда такая, что легче пойти в магазин.	Екатеринбург
52 4	М	30	\$301- 400	Увеличить квотум доверия покупателей за счёт увеличения качества обслуживания, улучшения доступности магазина в режиме он-лайн, правдоподобности доступности того или иного товара и его стоимости(своевременное обновление информации). Улучшение или изобретения новой платёжной системы.	Москва
52 5	М	29	\$201- 300	Желание одно. До нашего города очень долгая и дорогая доставка. Сделать эту доставку дешевле и быстрее. Хотябы за счет открытия филиалов фирмы в регионах.	Рубцовск
52 6	Ж	20	—	Мне кажется необходимо упрощать систему оплаты через интернет. Я склоняюсь к покупке товара только если мне его сначала вышлют, а потом уже я бы за него заплатила, т.е. оплата, например, на почте и т.п.	Краснодар
52 7	Ж	34	\$401- 500	Упростить поиск необходимой информации о товаре (поменьше перекрестных ссылок - никогда не	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				знаешь куда попадешь).	
528	М	20	\$101-200	Предложения? Да всё просто! Достаточно чтобы: 1) Интернет магазины стали более известны...не так как скажем, в одном городе крутят только магазин этого города...своего рода рекламная монополия... 2) Нужна гарантия что магазин не является "шаражиной конторой". По этой причине единственный способ оплаты (безопасный) так это почтовый перевод, и то нет 100%й вероятности что придёт именно ТО и в ХОРОШЕМ качестве. Это впринципе основное...	Тольятти
529	М	—	\$301-400	хотел бы в Интернете или электронной почте (Subscribe.ru)поподробнее ознакомиться с интернетовскими маг., правилами и способами приобретения товаров	Новочеркасск
530	М	27	\$401-500	объедините усилия с коллегами/конкурентами для выявления мошенников в вашей сфере	Красноярск
531	Ж	46	\$801-1000	Хотелось бы видеть фото всех товаров, представленных на сайте, в особенности мебели	Москва
532	Ж	—	\$1001-1500	Доставка - в оговоренный покупателем срок, а не "в течение дня". Возможность либо досконально изучить предлагаемый товар, либо отказаться от его покупки при доставке, если оказалось "не то". И чтобы при этом на Вас не смотрел несчастный курьер с зарплатой в жалкие \$100, и то - он и их не получит, если Вы не купите абсолютно Вам не подошедшую вещь.	Москва
533	М	23	\$801-1000	Хотелось бы, чтобы появлялось больше Интернет-магазинов в регионах. Хочу, чтобы в Томске появился книжный Интернет-магазин Доставку хотелось бы сократить до 7 дней максимум	Томск
534	Ж	17	Менее \$100	Возможность забирать товар самостоятельно.	Москва
535	М	24	\$201-300	мне очень нравится, но вот только с доставкой проблемы, скорость доставки хотелось бы увеличить, а то бывает такое что придет товар, а он уже в магазин появился	
536	М	36	\$101-200	Сделать цены значительно ниже	Иркутск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
53 7	М	26	\$801- 1000	Рекомендую соединять объединять онлайн и оффлайн продажи	Сургут
53 8	М	65	\$301- 400	Желательно: - подробные характеристики товаров по запросу. - Сравнение цен с ценами других магазинов. - свидетельства и лицензии на право торговли, которые можно проверить каким либо официальным путем! Ведь так можно и жуликам деньги послать. - хорошо организованная доставкаю - отслеживание наличия заазываемого товара!	Москва
53 9	М	43	\$101- 200	Рекламы о их возможностях	
54 0	М	23	\$301- 400	Думаю необходимо использовать больше визуального и описательного контента для каждого продукта (исчерпывающая информация, например несколько фотографий разных ракурсов если это требуется), наличие хорошей онлайн поддержки, профессиональных знающих продукт людей. А также хорошее юзабилити, быстрый доступ к требуемой информации. Широкий ассортимент товаров, наличие накопительных скидок, бонусов и прочего. Проведение промо-акций, раздачи сувениров.	Стерлитамак
54 1	Ж	42	\$201- 300	Я не знаток устройства интернет-магазинов, но очень хорошо, когда есть полное описание товара, его фото и цена. И когда информация правдива. Всё остальное второстепенно.	Москва
54 2	М	28	\$501- 600	Дешевле, быстрее, качественней!	Москва
54 3	М	23	\$401- 500	Ускорить доставку товара и понизить её стоимость!	Москва
54 4	М	33	\$301- 400	on-line - консультации очень важны.	Санкт-Петербург
54 5	М	26	\$701- 800	Широкий ассортимент и быстрая доставка	Москва
54 6	М	—	Более \$1500	Универсальные товары широкого спроса - ширпотреб - я могу покупать где угодно, и если покупаю в интернет-магазине, значит нужно было быстро просмотреть ассортимент или не было времени куда-то ехать. Что касается специализированных товаров (например, для коллекционеров, какие-	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				то узкие категории спроса, например, казацкие песни и др.) - вот это 100% удобнее покупать через специализированный интернет магазин (а иногда только через него и возможно). Так что, голосую за дальнейшую специализацию интернет-торговли, за заполнение ей все более мелких ниш, за труд предварительного анализа и отбора товаров для конкретной категории покупателей, который могут на себя интернет-магазины взять. Пример: специализированный магазин для коллекционеров uuu.ru запросто перетянул всех интересующихся изданиями по различным видам коллекционирования у всех универсальных и широко разрекламированных торговых интернет-брендов, а это несколько тысяч постоянных покупателей.	
54 7	Ж	26	\$1001- 1500	Лучше всего выбрать одну или несколько специализаций/направлений товаров и делать основной упор на это. Не нужно представлять широчайший ассортимент продукции, какой есть у всех. Пусть Ваш Интернет-магазин будет известен не всей потребительской массе пользователей Интернета, а определенной группе - тогда они станут наиболее благодарной и активной частью клиентов. Желаю успехов.	Москва
54 8	М	38	\$201- 300	Мне думается, главными достоинствами интернет-магазинов должны быть простота обслуживания, доступность товаров (как по ассортименту, так и по ценам), а также минимальные сроки доставки и понятные условия замены/возврата товара.	Оренбург
54 9	М	37	\$101- 200	Интернет-магазины как и обычные магазины бывают разные. ПОЖЕЛАНИЯ: низкая стоимость доставки в т.ч. и в регионы, возможность оплаты курьеру, возможность оплаты с помощью интернет-денег, оперативность в обслуживании и при переписке по Е-	Йошкар-Ола

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				mail, и самое главное порядочность ПРОДАВЦОВ.	
550	М	27	\$1001-1500	хотелось бы видеть более подробное описание товаров, и также получить возможность доставки в ночные часы	Москва
551	М	26	—	Хотелось бы улучшить контакт продавца с покупателем: оперативная связь через e-mail, грамотные консультации по телефону.	Мытищи
552	М	38	\$701-800	Возможность при приобретении сложной техники произвести выбор из двух и более экземпляров.	Москва
553	Ж	—	\$601-700	Пожелания просты, расширяйте ассортимент, делайте акции и дайте возможность иногда до Вас самим приезжать. Не хочется по картинке в интернете покупать товар. Берем же мы обычно то что уже видели. Удачи Вам и процветания.	Москва
554	Ж	26	\$301-400	Удобный поиск товаров и услуг. Расширение ассортимента. Скидки для постоянных клиентов.	Москва
555	Ж	20	\$201-300	думаю, в инет магазинах должна быть представлена такая продукция - которую трудно найти в реальных магазинах.	Уфа
556	М	—	\$701-800	суперужасают сроки доставки. Книгу доставляли МЕСЯЦ из болеро!!! Кроме оплаты услуг связи интернет-магазины не нужны, на мой взгляд.	
557	М	—	\$401-500	Кроме книг и аудио-видео кассет никакие товары через интернет продаваться не будут.	Санкт-Петербург
558	Ж	—	\$401-500	Снижение цен.	Красноярск
559	Ж	—	\$1001-1500	Нужна какая-то система каталогизации интернет-магазинов в едином пространстве, простая на взгляд для широкого покупателя.	Москва
560	М	44	\$301-400	1 Качество товара, (наш рынок только втюхивает товары низкого качества) 2 Ценовая политика, возможность осмотреть товар, опробовать его, в течении 3-6 дней. или короткий лизинг. 3 Сильно отпугивает Рекламная политика, не только интернет магазинов, но и TV-CLUB, и так далее, причина отсутствие понимания психологии обывателя, как и уличные	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				лохотроны, подрывают саму идею. Надо отталкиваться от реального, а не от методичек западных психологов, мы разные по сути,	
56 1	М	—	\$601- 700	Более подробное описание товаров, возможность задать on-line вопрос.	Москва
56 2	М	24	\$601- 700	1. Один из основных признаков успешности Интернет магазина - сочетание в компании-владельце магазина функций владельца товара (лучше собственные склады) и оператора Интернет-магазина. 2. Если у владельца Интернет магазина нет собственных точек розничной продажи продукта, скорее всего магазин обречен на провал 3. В большинстве случаев Интернет магазин является не столько средством привлечения новых клиентов, сколько средством экономии трудозатрат менеджеров компании при работе с постоянными клиентами. Поэтому без базы постоянных клиентов шансы на успех Интернет-магазина уменьшаются. 4. При организации Интернет мланизина, необходимо четко просчитать разовые и постоянные издержки, особенное внимание при этом уделить поддержке магазина, рекламной кампании. В общем случае разовые расходы - от \$8000, постоянные - от \$5000/месяц. Только при условии наличия ресурсов на 3-6 месяцев вперед, грамотного бизнес-плана, можно приступить к организации магазина 5. Рекомендуемые товары для продажи - товары, средняя стоимость которых составляет от \$7 до \$20, без учета доставки	Екатеринбург
56 3	М	—	\$301- 400	Во многих интернет магазинах г. Байконур является за границей РОССИИ, хотя имеет почтовую службу РОССИИ. Поэтому цена товаров значительно увеличивается, что становится не возможным для их покупки.	
56 4	М	39	\$101- 200	Цены ниже! Тогда они будут популярны.	Иркутск
56 5	М	—	Менее \$100	Давать товар на реализацию и рекламировать его в данной местности,	

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				городе и районе, где проживаешь.	
56 6	М	31	\$701- 800	Больше тестов, описаний, сравнений, больших картинок, новинок.	Москва
56 7	Ж	21	\$501- 600	Пожелание у меня только одно. Потому как я проживаю в отдаленном районе Москвы (за МКАД), хотелось бы, чтоб во всех интернет-магазинах была предусмотрена доставка за МКАД и по разумной цене (просто иногда получается, что доставка обходится дороже самого товара).	Москва
56 8	М	20	\$401- 500	Мне нравятся такие интернет-магазины, где быстрые операторы, которые не забывают про заказ. Эталоном интернет-магазина считаю www.samsung.ru - И удобство заказа и оффлайн обслуживание просто блеск.	Москва
56 9	М	49	\$801- 1000	Снижать цену, ускорять доставку и расширять способы оплаты. Было бы полезна некоторая "стандартизация" сетевых магазинов. В организации поиска, структуры оформлении заказа. В плане дизайна сайта, напротив, желательна большая индивидуальность.	Москва
57 0	М	23	\$101- 200	И-нет магазин должен быть: - максимально информативным о товарах, продаваемых в нем; - удобным для покупки - легким нажатием выбранный товар должен ложиться в "корзину" и выниматься из нее; оплата должны быть простая и легкая; - честным - должно быть сказано обо всем, за что платит покупающий; - с фотографиями товара; - с подтверждением заказа по телефону; - с книгой отзывов и предложений (гостевая);	Уфа
57 1	Ж	—	\$401- 500	сделать более простыми условия доставки и оплаты	
57 2	М	26	\$601- 700	Доставлять товары как можно быстрее	Москва
57 3	Ж	23	\$601- 700	побольше, подешевле, покачественней...	Москва
57 4	М	31	—	организовать оплату кредитными картами	Санкт-Петербург
57 5	М	28	—	корректное отображение наличия и количества на складе.	Москва
57 6	М	—	\$801- 1000	товар всегда вперёд	Нижневартовск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
57 7	М	22	\$101- 200	Необходимо проводить компанию по ликбезу среди потенциальных клиентов.	Ташкент
57 8	М	31	\$301- 400	Хотелось бы больше возможности отправки товара наложенным платежом.	Красноярск
57 9	М	22	—	Всегда очень хочется, чтобы интернет-магазин имел офис в городе (пусть даже без торгового зала и т.д.). Чтобы было куда обращаться в случае возникновения проблем и просто подъехать за заказанным товаром - это проще, чем ждать курьера.	Санкт-Петербург
58 0	М	22	\$601- 700	Описание товара детализированнее...	Москва
58 1	Ж	23	\$201- 300	Постоянное расширение ассортимента, различные системы доставки и оплаты, присутствие опции пересчета варианта валюты (грн:доллары: рубли:евро)	
58 2	М	24	\$501- 600	К сожалению я не имею большого опыта покупок в интернет-магазинах, но заметил значительный минус во многих - отсутствие контактного телефона, который необходим для уточнения какой-либо информации, т.к. нельзя рассказать на сайте все о каждом товаре.	Королев
58 3	Ж	32	—	Желательно больше внимания уделять наглядности товара и его подробному описанию. Необходимо ввести срочную доставку, пусть даже за дополнительную плату. Последние несколько отказов от покупки в интернет-магазине были именно по причине доставки в течение 5 дней и отсутствие срочной доставки.	Москва
58 4	М	28	\$201- 300	важно, чтобы товар доставлялся именно тот, который заказан	Москва
58 5	Ж	27	\$101- 200	очень важна возможность получения со склада самостоятельно. и чтобы это было бесплатно. Удачи вам!	Санкт-Петербург
58 6	М	44	\$601- 700	Гарантированное 100% качество продуктов, оплата по факту доставки, финансовая и т.д. надежность компании.	Москва
58 7	М	43	—	Круглосуточная работа консультантов, круглосуточная доставка, оплата в любой валюте, больше информации о товарах.	Москва
58	Ж	—	\$801-	гарантии надо предоставлять	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
8			1000		
589	Ж	20	\$201-300	возможность отказаться от покупки при её получении, если не устраивает качество	Санкт-Петербург
590	Ж	—	\$301-400	:-) Сроки!	Москва
591	М	32	\$201-300	Широкая рекламная компания на ТВ и в прессе	Санкт-Петербург
592	Ж	19	\$401-500	1) Больше фотографий товаров. 2) Более точных сроков доставки. 3) Более оперативного реагирования службы поддержки. 4) Больше рекламы :)	Москва
593		—		Побольше магазинов Книга-почтой и обновлять ассортимент, точные цены, получать верную информацию о поездках	Владивосток
594	М	33	\$401-500	Больше наименований товаров, подробное описание, быстрая доставка, оптимальные цены, наличие накопительных скидок, бонусы.	Уфа
595	М	50	\$201-300	Сократить время доставки в крупных городах до хотя бы до 1 суток, за счет прогноза спроса и упреждающего завоза	Томск
596	М	30	\$101-200	более оперативные сроки реагирования на заявки	Магнитогорск
597	М	27	\$301-400	Более широкий спектр товаров-услуг, по приемлемым ценам, с удобными способами оплаты	Новотроицк
598	Ж	30	\$201-300	Цена товара при получении его на почте всегда оказывается выше, чем предполагаешь (даже если заранее оговорена стоимость упаковки и доставки) поскольку почтовые накрупки могут оказаться непредсказуемы. Необходимо совершенствовать систему оплаты - в регионах нет банков на каждом шагу, а те, что есть - работают как любой нормальный человек с 9 до 18 часов (а если нет возможности вырваться с работы??). Стоимость покупки должна быть ниже, чем в обычных магазинах - иначе теряется всякий смысл интернет-покупок. Желательно, чтобы информация о товаре была максимально полной и наглядной, скажем, флакон духов визуально на картинке выглядит миллиграммов на	Оренбург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				80, а рядом очень мелко подписано 10 миллиграммов (невнимательный покупатель рискует быть разочарованным).	
59 9	М	32	\$301- 400	больше дешевых товаров !!!	Пермь
60 0	М	—	\$201- 300	Я плохо информирован. Однако, полагаю, что основные проблемы типичны: сложность расчетов, надежность по всем аспектам покупки и пользования.	Рязань
60 1	М	42	\$201- 300	Желательно 1. согласованность указанных цен в прайсах и итоговых цен при получении (оплате) 2. описывается одна форма оплаты и доставки, а при телефонном разговоре выясняются "неточность" или "устарелость" информации. такое необходимо исключить 3. более интересные формы скидок, поощрений в приобретении, рекомендациях	Ульяновск
60 2	М	19	\$301- 400	Радующие глаз дизайн, простота и логичность навигации по сайту и заказа товара, приемлемые цены, вежливые сотрудники и быстрота доставки.	Москва
60 3	М	28	\$101- 200	Информация должна доходчиво и полно быть представлена потенциальному покупателю	Москва
60 4	М	—	\$401- 500	1. Хотелось бы видеть фотографию самого товара, его технические характеристики и сравнительные оценки, и возможность обсудить достоинства товара. 2. Возможность оплаты товара по безналичному расчету.	Москва
60 5	Ж	23	\$201- 300	в интернет-магазинах должно быть меньше рекламы и больше подробного описания предлагаемых товаров.	
60 6	М	54	—	Больше честных ссылок	Москва
60 7	М	24	\$501- 600	Пониже цены на товары и доставку + удобство поиска товаров	Череповец
60 8	Ж	28	\$601- 700	Чтобы быстрее подтверждали заказы.	Москва
60 9	М	25	—	Вы, были правы задав один вопрос - Товар пощупать. Очень хочется подержать товар, послушать "надоедливого" продавца. Избавить	Королев

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				человечество от сроков доставки особенно если дело касается нашей российской почты. Оплата в сбербанке просто чудесная, стоишь часовую очередь и бабушек с дедушками слушаешь. Многие магазины не работают с курьерскими службами, а иногда это так удобно.	
61 0	М	27	\$501- 600	1.Цены всегда должны быть ниже, чем в обычных магазинах. 2.Все товары должны быть хорошо проиллюстрированы, с подробными характеристиками 3.Удобные условия и сроки доставки. 4.Работа в выходные дни. 5.Обеспечение гарантийных обязательств и ответы на рекламации.	Москва
61 1	М	30	\$301- 400	ассортимента побольше и возможность выбора товара глазами	Москва
61 2	М	22	\$201- 300	На мой взгляд, наибольшее неудобство причиняет то, что многие интернет магазины поддерживают лишь некоторые способы доставки и оплаты. Скажем, наиболее дешевый способ для меня один, но магазин его не предлагает. И насчет доставки. Как правило доставка срочная и довольно дорогая. Это тоже не всегда удобно. Было бы намного лучше, если бы предлагали несколько способов доставки: по обыкновенной почте, экспресс и т.п. Ещё довольно важно очень подробно описать товар. Потому как без конкретного описания - по крайней мере я, сей товар покупать не буду. Ну и, конечно же, качественные фотографии. Web интерфейс, на мой взгляд, не стоит делать очень броским - зачастую это меня отпугивает. Не стоит делать рор окон - это злит. Ну вот, в общем-то всё, что могло придти на ум... Хотя, это самая малость!	Томск
61 3	М	59	—	ольше информации о поставщике и гарантиях качества товара	Москва
61 4	Ж	22	\$1001- 1500	это должны знать специалисты, которые разрабатывают ИМ. Если его делали "на коленке", и это заметно, я просто не буду там ничего покупать - если нет денег на создание нормальной витрины товаров и рекламу сайта в поисковиках, где гарантия, что это	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				надежный магазин??	
61 5	Ж	22	—	- связь оператора с клиентом в день отправки заявки - доставка на следующий день или в день отправки заказа - скидки при последующих заказах - приятно получение подарков - качество доставляемой продукции	Москва
61 6	Ж	26	\$601- 700	сделать доставку бесплатной,	Москва
61 7	Ж	21	\$101- 200	Хотелось бы бесплатной доставке по России, ну или хотя бы чтобы ее цена была маленькой. Иначе глупо что-то заказывать из Москвы допустим по инету, когда нужно будет столько переплатить за дорогу до Перми. Ну и гарантии. Хотелось бы быть уверенным в качестве услуги.	Пермь
61 8	М	37	—	Интернет-магазины очень неплохо смотрятся в связке с оффлайн-магазинами и телемагазинами. Очень плохо перекрыт рынок заказа продуктов (после преждевременной кончины XXL.ru)	Москва
61 9	Ж	—	\$301- 400	Я захожу в интернет магазины, когда вижу, что там цены выгодно отличаются от цен в обычных магазинах, или ищу редкие в городской продаже экземпляры необходимых мне товаров. Поэтому хотелось бы этих (редких) товаров было больше.	Москва
62 0	Ж	25	Менее \$100	Просьба учесть, что покупателям из дальних регионов не всегда понятно что и как делать. Далеко не в каждом интернет-магазине есть телефон консультанта, а на письма они не всегда отвечают.	Черкесск
62 1	М	26	\$401- 500	Использовать POS-терминалы для оплаты по картам. Сейчас есть GPRS-модели, которые можно использовать для удаленной оплаты. Обязательно иметь корректное описание товара и его фотографию. Публиковать объявления о работе магазина и служб доставки в праздники - часто заказы делаются к празднику. Я использую обычно интернет-магазины от известных мне торговых сетей.	Москва
62 2	М	44	\$101- 200	не знаю как, но хорошо бы усилить доверие к ним.	Жуковский

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
62 3	М	53	\$201- 300	хотелось бы видеть более подробную информацию о товарах, о способах оплаты и доставке, о гарантиях на товары, а то бывает так, что за рекламой невидно ничего	Москва
62 4	Ж	28	\$601- 700	расширять сферу деятельности по России	Санкт-Петербург
62 5	Ж	18	Менее \$100	единственный их недостаток - долго идет товар. иногда я бы посоветовала повнимательнее относиться к заказам, потому что бывает, что приходит совсем не тот товар, который заказывала. больше я ничего не могу предложить так, как не знакома с этой системой	Рязань
62 6	Ж	27	\$201- 300	Более обширная информация о качестве товара, фотографии, гарантии	Москва
62 7	М	30	\$101- 200	По возможности больше технической и др. информации о товаре, а также хотелось бы что бы присутствовали отзывы покупателей о купленных ранее товарах. Кроме того, "разумная" стоимость товара и минимальные сроки поставки. И, чем больше всевозможных акций и скидок, тем лучше, я думаю для всех, для продавца и покупателя.	Пенза
62 8	Ж	22	\$101- 200	надо разъяснить широкому кругу преимущества покупки в интернет магазинах.	Томск
62 9	М	39	\$1001- 1500	поиск должен быть. фотография товара с увеличением обязательна. детальное описание товара. функция купить не должна требовать регистрации с заполнением форм из десятка полей, я не собираюсь запоминать пароли к ~30 магазинам которыми пользуюсь. телефон для заказа должен быть, и не должен быть занят.	Москва
63 0	М	25	\$401- 500	Необходимо создать условия для оплаты: удобно, быстро и безопасно. Не все интернет магазины могут предоставить способ оплаты, который удобен мне, причем в безопасности которого я все-еще сомневаюсь. Ну и пока-что дешевле купить на рынке чем в таком магазине.	
63 1	Ж	30	\$501- 600	Хотелось бы видеть изображение товаров в более качественном формате (чтобы товар можно было досконально	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				рассмотреть). Соответственно и описание товаров несколько "хромает", т.е. - размеры, материал, страна-изготовитель и т.д.	
63 2	М	29	\$101- 200	желательно более быстрое реагирование консультантов по ICQ, если уж они её указывают в качестве средства связи, чаще обновлять прайсы. При поиске товаров поисковик выдаёт порядка 5 магазинов по названию товара, в итоге ни в одном искомого нет. Пол дня уходит на то, что бы это выяснить (дозвониться или дождаться ответа по ICQ). В итоге вся прелесть интернет-магазина (скорость поиска и удобство доставки) почти сходит на нет. Последний свой телефон я купил в обычном салоне, так как в интернете не нашёл за день. Зашёл в салон и купил последний экземпляр. К тому же дешевле, чем было заявлено в интернет магазинах.	Москва
63 3	Ж	24	\$201- 300	- описание товара не должно расходиться с данными на сайте производителя товара - стоимость доставки товара (малогабаритного) по Москве 0р - возможность ограничить сроки доставки товара интервалом до 6 часов (9-15)(15-21) - хороший дозвон до консультантов или ICQ - цена чуть ниже чем в обыкновенном магазине	Москва
63 4	Ж	27	\$201- 300	Несколько причин относительно низкой (пока) популярности интернет-магазинов: - недоверие потребителей к данному виду услуг - сложность оплаты - низкое распространение интернет-денег, недоверие к вводу # кредитки в Инет... - опасение что "кинут" (качество товаров) - сроки доставки... Значит, надо обращать внимание не на саму организацию магазина, а на популяризацию вида услуг как такового. Все - от потребителя. Если ему сейчас важен вопрос безопасности и популярности - надо его решать, а не переделывать интерфейс. Здесь подойдет скрытая реклама, PR (известные люди для промоушена). Это как сам Инет - популярность растет с ростом	Санкт-Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				функционального удобства.	
63 5	Ж	23	\$101- 200	Хотелось бы чтоб была быстрая доставка не только по Москве. и что б было более подробное описание товаров и конечно отзывы покупателей!	Самара
63 6	М	—	\$201- 300	Мне представляется, что необходимы: 1)более подробные сведения о предлагаемых товарах и услугах (организованные в виде все более подробных и разносторонних аннотаций); 2)специализированные справочные серверы по всем категориям товаров и услуг, предлагаемых в интернете; 3) дальнейшее расширение ассортимента. С уважением и благодарностью за проведение данного опроса.	Москва
63 7	Ж	24	Менее \$100	У меня близкий знакомый покупал через интернет вполне крупные покупки, такие как морозильную камеру, холодильник и т.д. По-моему это очень удобно и ему это понравилось. Просто я с этим не сталкивалась. Я думаю, что нужно какие то бесплатные рекламные листовочки про сам процесс совершения покупок через интернет. Поместить их например в сеть магазинов самообслуживания. Люди будут подходить смотреть и брать. Потому что, вот у меня например, лимит. Захожу в интернет только по работе, по делам, времени выделяют очень мало, и искать и читать про это в интернете просто нет возможности.	Энгельс
63 8	Ж	21	\$401- 500	Хотелось бы, чтобы доставка производилась более оперативно, в некоторых магазинах был бы расширен ассортимент товаров	Москва
63 9	М	22	\$101- 200	полное описание товара с ссылками на производителя	Москва
64 0	М	24	\$201- 300	Доставка бесплатно! Всегда!	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
64 1	М	28	\$401- 500	У всех одна большая проблема. При заказе ни у кого нету удобного поля личных пояснений для покупателя в корзине. Часто те люди которые покупают в интернет магазинах, покупают не для себя. А когда заказов много, в общем списке неудобно отсортировать глазами одни от других.	
64 2	Ж	—	\$701- 800	На мой взгляд большое внимание следует уделять дизайну - он должен быть дружелюбным, оптимистичным, "незамусоренным" и актуальным. Чрезвычайно важна навигация - она должна быть предельно проста и внятна даже для самых тупых. Очень важны удобство и простота регистрации (вопросов поменьше). Идеально, если интернет магазин работает круглосуточно и все дни недели, включая праздники. В этом случае он составляет выгодную конкуренцию офлайн магазинам, особенно в некоторых категориях (высококачественные продукты питания, доставка готовой еды, товары первой необходимости, лекарства и т.п.). Цены на товар должны быть меньше, чем в обычных магазинах (если только товар не уникален) не менее, чем на 10-15%. Для магазинов, торгующих косметикой, подарками и т.п., следует предусмотреть не только онлайн консультирование, но и развлечения (исторические анекдоты по теме, образцы поздравлений, онлайн открытки и пр., пр.)...	Москва
64 3	Ж	—	\$801- 1000	максимально короткие сроки доставки, более подробная информация о товаре с изображением	Санкт-Петербург
64 4	М	23	\$1001- 1500	Больше удобств с оплатой и больше фотографий товаров.	
64 5	Ж	26	\$501- 600	максимум информации о товаре, включая фотографию	Санкт-Петербург
64 6	Ж	23	\$401- 500	Меня пока все устраивает, за исключением времени доставки товаров	Москва
64 7	М	23	\$701- 800	Мое пожелание - организовывать работу интернет магазинов на высоком, профессиональном уровне начиная с	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				функциональности ресурса: высококого уровня юзабилити, легкого и в тоже время стильного и удобного дизайна, оперативной работы операторов и службы доставки.	
64 8	М	28	\$501- 600	Качество товара, оперативность отклика и доставки. Сервисное+гарантийное обслуживание	Москва
64 9	Ж	26	\$501- 600	Трудно сказать... По большей части все устраивает, все вещи, купленные там, пока вполне исправны... на уровне пожеланий, хотелось бы, чтобы рядом с наименованием продукта было его изображение и цена, а не отдельно прайс-лист. И почаще обновлять информацию, писать на видном месте дату обновления. Кое-где так и есть, но не повсеместно.	Москва
65 0	М	32	\$201- 300	побольше описания, побольше возможностей для поиска, ввести систему рейтинга для торговых марок для идентичных видов товарной продукции, вести рекомендации специалистов и отзывы клиентов по продукции а не по сайту.	Ковров
65 1	М	25	\$401- 500	Более развернутую информацию о товарах!	Москва
65 2	М	26	\$201- 300	Мои пожелания: указывать по максимуму адреса и другие данные центров, магазинов и фирм по сервисному и гарантийному обслуживанию ,куда обращаться по некачественному товару.	Москва
65 3	Ж	—	\$301- 400	желательно иметь возможность оперативно связываться с менеджерами и консультантами интернет-магазинов (через icq). {орошо, если будет личный менеджер для постоянных клиентов. А так же желательно наличие накопительных скидок.	Москва
65 4	М	22	\$501- 600	Брать пример с ultra-online.ru	Москва
65 5	Ж	26	\$301- 400	1.Необходима максимально полная информация о способах оплаты товаров, сроках доставки. 2.Расширение ассортимента (спел. литература, справочники) 3.Что касается детских товаров (игрушки), - указание реального размера.	Санкт-Петербург

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
65 6	М	26	—	Пожелание - выходить интернет-магазинам только из и-нет пространства: давать рекламу в печатных изданиях, публиковать какие-то статьи, и т.п. Мне кажется, что двигающиеся в этом направлении магазины будут наиболее интересными и процветаемыми проектами в области инет торговли.	Санкт-Петербург
65 7	Ж	27	\$401-500	Быстрое реагирование на вопросы по почте или icq, наличие фотографий в описаниях, оперативная работа курьеров и увеличение их кол-ва в предпраздничные дни, например, Новый год.	Москва
65 8	М	27	\$1001-1500	Реклама на телевидении. Со смешными ценами - Это стимулирует подключение к инету взрослой клиентуры	Ярославль
65 9	М	39	\$301-400	Многие ругаются на партнерские программы, не выплачивают.	Орел
66 0	М	25	\$801-1000	оплата курьеру при получении товара, после его проверки, возможность money-back	Самара
66 1	Ж	26	\$801-1000	Красивый удобный интерфейс, вовремя отвечающие консультанты, отсутствие проблем с доставкой, разные способы оплаты, широкий ассортимент товаров, система скидок - и всё будет работать.	Санкт-Петербург
66 2	М	22	\$101-200	Не экономить на дизайне, но и не переборщить тоже. Флеш - нельзя. Только болчная верстка, но классная и современная. Возможностей куча, их нужно использовать.	Владимир
66 3	М	—	\$301-400	низкие цены, быстрая доставка	
66 4	М	23	\$201-300	Прежде всего, магазины должны быть УДОБНЫМИ. ЛЮБОЕ действие, будь то управление заказом, просмотр подробного описания товара, просмотр отзывов покупателей или др. должно осуществляться максимум ЗА ПАРУ КЛИКОВ. Хотелось бы, если бы не было вечно тормозящей FLASH-ГРАФИКИ. Максимум информативности + интерактив.	
66 5	М	49	\$101-200	1. Компетентная консультация на сайте по разделам товаров для оптимального выбора - как off-line, так и on-line. 2. Гарантия бесплатной замены в случае некачественного товара.	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
66 6	М	25	\$501- 600	1. профессионализм консультантов 2. сроки доставки все остальное не так важно, благо есть выбор	Москва
66 7	Ж	—	\$301- 400	Должно быть указано наличие товара на складе. Хотелось бы чтобы заказы выполнялись быстрее.	
66 8	Ж	—	\$101- 200	побольше информации о товаре, если бы вы разработали специальную систему скидок, былобы здорово!	Петрозаводск
66 9	М	—	\$201- 300	сеть мегамагазинов надо развивать. Делать продукцию их доступной не только для центральных районов но и периферии.	Киров
67 0	Ж	44		Я - за развитие сети интернет-магазинов. Всеми покупками, которые я совершила по нету, я довольна. Удобно заказывать крупногабаритные вещи - отпадают проблемы с доставкой. Гарантия - такая же, как в обычных магазинах. Все, что я купила, по цене было ниже, чем в реальных магазинах, включая магазины типа Метро. Удобно знать интернетовские цены, т.к. на рынках в таком случае готовы продать по цене ниже, чем в нете. Мы этим воспользовались при последней покупке на Горбушке, снизив цену на фотоаппаратуру почти на 100 у.е.	Москва
67 1		—	\$201- 300	1.Рекламные материалы нужно подавать в менее агрессивной манере, более содержательно и точно. 2. Главные преимущества Интернет магазинов - доступность и точность информации, широкий ассортимент, возможность индивидуальной работы с клиентом.	Москва
67 2	М	38	\$301- 400	В некоторых интернет-магазинах плохо организована работа с клиентом после оформления заказа	Нефтекамск
67 3	М	20	\$201- 300	более тесное общение с исq. более оперативный ответ. возможность бронирования.	Москва
67 4	М	26	\$201- 300	Цены должны быть не больше, чем в магазине. Доставка мелочного товара не должна быть больше 100 руб. Если больше, такой сайт меня не интересует. Проще в ближайший магазин сходить! Гарантия должна быть нормальная, как в обычном магазине. Например, при покупке телефона Nokia должен быть	Саранск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				квиток официального сервисного центра. Иначе меня данный ПРОДАВЕЦ не интересует. Заниженные цены настораживают. Пока ни я, ни мои знакомые на таких сайта ничего не покупали. Обманут! Покупка в сети - исключение из правил. Бывают покупки к празднику (срочность) или очень известного товара, который не раз в руках держал и много слышен.	
67 5	М	18	\$501- 600	Есть мнение, что цены все-таки в Интернет-магазинах завышены. Уменьшить несколько - и тогда им цены не будет, т.к. они очень удобны, особенно при закупке "по полной программе".	Москва
67 6	М	26	Более \$1500	удобный поиск бесплатная доставка	Москва
67 7	М	32	\$301- 400	Следует добиваться большей прозрачности информации о продавцах и владельцах магазинов, развивать возможности обратной связи.	Томск
67 8	Ж	32	Менее \$100	Хотелось бы иметь на сайтах полную информацию не только о стоимости товара, но и о том, сколько придется заплатить за доставку, если заказ из другого города. Имеется в виду конкретная сумма на каждый товар с учетом его веса, пункта назначения (дальности пересылки), оценки ценности почтового отправления. Хотелось бы также иметь гарантии гарантийного (простите за тавтологию!) обслуживания в городе получения товара, чтобы в случае возникновения неисправности в течение гарантийного срока не пришлось бы отправлять товар на ремонт в другой город. Хотелось бы также знать, кто будет оплачивать возврат присланного товара, если он не подошел по цвету-форме-размеру-запаху и пр. и не успел побывать в употреблении (в соответствии с законом о правах потребителя). Короче говоря, должна быть подробно расписана вся финансовая кухня, сколько же будет стоить товар в конечном итоге после всех	Екатеринбург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				необходимых платежей! А то пока проще в соседний магазин сходить...	
67 9	Ж	43	\$201- 300	Необходимо подробнее характеризовать товар, обязательно наличие фото с изображениями разных сторон(в зависимости от предлагаемого товара), информация о праве покупателя и гарантиях продавца	Ростов-на-Дону
68 0	М	35	\$101- 200	1.Необходима максимально полная информация о характеристиках и комплектации товара. 2.Обязательно наличие качественной индивидуальной фотографии, а лучше нескольких с разных ракурсов, если товар сложный. 3. Предоставление реальных сведений о товаре (наличие и стоимость на данный момент)	Иваново
68 1	М	—	\$201- 300	Объясните подробнее о всех нюансах оплаты? Возможность возврата или замены товара.	
68 2	Ж	—	\$701- 800	Для меня лично удобнее когда один интернет-магазин специализируется на одном типе товара. Потому как обычно чтобы найти что-то по каталогу нынешних магазинов, - забудешь пока найдешь, за чем зашел	Санкт-Петербург
68 3	Ж	34	\$801- 1000	Очень важно полно и качественно дать описание товарам, т.к. товар невозможно потрогать и необходимо качественное изображение с возможностью увеличения.	Москва
68 4	М	32	\$801- 1000	Краткое и полное описание характеристик продукции фото гарантия, гарантийные мастерские ссылки на рекламу и отзывы	Москва
68 5	Ж	24	—	сделать более быстрой доставку	Санкт-Петербург
68 6	М	37	\$801- 1000	Очень важна оперативность обновления информации по наличию и цене товаров.	
68 7	Ж	22	\$101- 200	На счет организации интернет-магазинов предложений нет. Меня вполне устроили и сроки доставки продукции и на качество я не жалуясь. Единственное, для подготовки к	Иваново

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				диплому мне нужна была специальная информация и литература. У нас в городе естественно таковой не оказалось. Хотела купить через интернет магазин. Но вот помимо автора, года выпуска и краткой аннотации про нее ничего не оказалось. Хоть бы оглавление было. Так что при выставлении товара на продажу необходимо давать его исчерпывающее описание, т.к. "ПОТРОГАТЬ ТОВАР" мы не можем, отсюда и возникает такое отношение у людей к интернет-магазинам. И покупают люди в основном проверенные вещи или по совету друзей.	
68 8	Ж	23	\$301- 400	Хотелось бы побольше уверенности в качестве товаров и бесплатной доставки %)	Москва
68 9	М	31	—	1) "засвечивание" карточек (нужно предусмотреть много вариантов оплаты) 2) отсутствие адреса для обмена \ обслуживания товаров (нужна хотя бы одна точка на город) 3) нужна выдача всех финансовых документов в соответствии с законом РФ	Москва
69 0	Ж	33		Необходима максимально оперативная реакция на запросы.	Санкт-Петербург
69 1	М	29	\$701- 800	Основной вопрос - скорость доставки.	Москва
69 2	М	34	\$201- 300	Должен быть способ связи, отличный от электронной почты и мобильных телефонов - это не вызывает доверия.	Москва
69 3	Ж	28	Менее \$100	упростить регистрацию	Москва
69 4	Ж	28	\$401- 500	Хотелось бы, чтобы на сайтах Интернет-магазинов было удобно найти нужный товар, чтобы было как можно больше информации о товаре.	Москва
69 5	М	—	\$501- 600	нужно быть ближе к покупателю - удобство и простота и на первом месте сервис и качество немаловажно а так... всем не угодишь :)	Москва
69 6	Ж	25	\$601- 700	вовремя обрабатывать заказы от клиентов и указывать реальные сроки доставки и наличия продукции	Химки
69 7	М	23	\$301- 400	Работа 24 часа в сутки. Быстрая доставка (до 30 минут, пусть заводят несколько складов в больших городах). Честное описание товаров (всё равно	Минск

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				покупатель знает что ищет, поэтому завышение характеристик и красочные описание только отворачивают его от магазина).	
69 8	Ж	32	\$601- 700	Определить точное время доставки товара, повысить уровень он-лайн операторов	Москва
69 9	Ж	43	\$301- 400	Больше магазинов, больше товаров, больше конкуренции, чтобы работал рынок, а не монополия. Исключительно перспективный и выгодный бизнес, удобный и приятный сервис.	Москва
70 0	М	27	\$101- 200	Более подробная информация о товаре, конкретность ассортимента и отсутствие многочисленных ссылок-отсылок к другим сайтам (магазинам) Часто магазин "забит" товарами, которых в настоящее время нет в продаже - это усложняет поиск и приводит к разочарованию магазином	Вологда
70 1	М	62	\$601- 700	возможность прямого (телефонного) контакта, разнообразие форм оплаты, лицензионные гарантии	Москва
70 2	М	38	—	предоставлять актуальную информацию о наличии товаров и ценах.	
70 3	Ж	45	\$301- 400	не всегда товар выставленный на сайте есть в продаже, иногда менеджеры плохо знают ассортимент. Иногда товар не имеет фото, совсем не возможно сориентироваться, что покупаешь. Бывает, что трудно дозвониться до оператора.	Москва
70 4	М	44	\$401- 500	Присылайте с курьером подарки!	Санкт-Петербург
70 5	М	36	\$301- 400	Расширение ассортимента, скорость доставки, качество обслуживания, включая вежливость и информированность консультантов и курьеров, конкурентные цены в сравнении с розницей в магазинах	Москва
70 6	М	42	—	Наличие торговой базы (магазина) или хотя-бы шоу-рума со складом и собственного сервис-центра Неоднократно предпринимались попытки приобретения товаров через телемагазин или подобные структуры (в т.ч. сетевого маркетинга), но то, что получалось в итоге и товаром-то	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				назвать сложно - жалкое подобие опубликованной картинке с полным отсутствием заявленных свойств! Да и просто опасно, здоровье-то одно! Для повышения доверия к "виртуальным покупкам" необходимо наличие РЕАЛЬНОГО продавца с юр.адресом (проверяемым), регистрациями и лицензиями(тоже проверяемыми), реальная доступность продавца для покупателей, наличие гарантийного и сервисного обслуживания. Четкое соблюдение сроков доставки и заявленных цен!	
70 7	Ж	21	—	В интернет магазине главное - простота! Минимум графики (и любых других отвлекающих факторов), максимум удобства пользователю. Удобство должно главным образом состоять в легкости осуществления поиска нужного товара (мудро продуманный каталог) и осуществлении заказа.	Москва
70 8	Ж	—	\$401-500	Менеджеры на телефоне должны работать и в выходные дни. Они должны понимать, Что продают и знать товар. Очень часто от них не добьешься ничего путного	Москва
70 9	М	16	\$201-300	больше описания и изображений товаров.	Нижний Новгород
71 0	М	—	\$801-1000	- быстрая и бесплатная доставка (1-2 дня, а лучше 1-5 часов) - прием электронных денег (WebMoney в частности) - более живое общение с покупателями, особенно в случае задержек	Санкт-Петербург
71 1	Ж	18	—	Курьерская доставка в большом количестве городов.	Санкт-Петербург
71 2	Ж	25	\$1001-1500	Интереснее и красочнее,а именно "вкуснее" оформлять каталог-услуг.	Москва
71 3	М	19	\$101-200	Хотелось бы низких цен	Москва
71 4	М	31	\$301-400	1.объединить большинство интернет-магазинов на одном-двух сайтах с соответствующей классификацией по типу предлагаемых товаров&услуг 2.анализ ценового предложения по большинству интернет-магазинов в заданном поиске по типу(модели,артикулу)товара&услуги	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
71 5	М	33	Более \$1500	больше доверия к покупателям.	Москва
71 6	М	—	Более \$1500	1) большая проблема - нет онлайн информации о наличии товара. оформляешь заявку, тратишь время, а потом звонят и говорят - сорри, сейчас нету... (а то и не звонят). 2) не всегда есть фото товара, хотя сфотографировать - секундное дело.	Москва
71 7	М	22	\$501- 600	Оптимальный интернет магазин: минимальные цены, минимальный срок доставки, хорошее описание товара, скидки и акции для постоянных клиентов.	Москва
71 8	М	24	\$501- 600	вообщем все устраивает . исключения составляют крупные магазины , набравшие большой оборот и , тем не менее не перестающие гнаться за покупателями ... в итоге получается , что простой обработки заказа приходится ждать по 3-7 дней , а уж доставка в течении месяца - это рядовая вещь ... яркий пример - ozon.ru резюме : магазинам не переростать в гипер-маркеты :)	Москва
71 9	М	29	Менее \$100	Зачастую достаточно сложная навигация, которая тербует много времени для ознакомления с характеристиками товара. Посему делать выбор с чувством-толком-расстановкой проблематично. Выход в сеть все еще дорог. Посему приходится посещать наскоками.	Глазов
72 0	М	24	\$401- 500	Низкие цены, наличие самовывоза, поощрение постоянных клиентов.	Москва
72 1	Ж	26	\$201- 300	Более разнообразную, полную информацию о товаре	Иркутск
72 2	М	39	\$201- 300	1. Поменьше заполнений анкет при регистрации и подтверждений покупок. Часто мне надоедает заполнять все поля и я ухожу к другим продавцам. 2. Самые низкие цены на выбранный товар в списке "поисковиков", в первую очередь выбираю их. 3. Основная проблема, по которой я почти перестал покупать книги и музыку - высокие почтовые расходы, соизмеримые с ценами на товар. Более 50 руб. мало кто платит за это.	Волгоград
72	М	36	—	Гарантии!	Пермь

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
3					
72 4	Ж	51	\$201- 300	Пожелания как и ко всем предприятиям сферы услуг - работать правильно. Без дезинформации, опозданий etc Мне пока везло. Пусть так будет и дальше.	Москва
72 5	М	44	\$101- 200	1. Больше рекламы (основная идея - "это будущее") таких интернет-магазинов (не встречал толковых) 2. Разъясняйте чайникам их привлекательность (это д\б очень удобно) 3. Обязан быть удобный поиск на сайте, чтобы не ковыряться в мусоре 4. Сайты д\б тематическими, а не всё подряд 5. Д\б ссылки таких сайтов друг на друга 6. Реклама д\б корректной, профессиональной, а не экзальтированной (раздражает и отталкивает)	Москва
72 6		32	\$401- 500	магазин как витрина заказал зарезервировал, подъехал купил или курьер доставил, но только тот товар в котором уверен, новинки отпадают.	Санкт-Петербург
72 7	М	29	\$201- 300	главное честность продавца	Сергиев Посад
72 8	М	35	Менее \$100	Наличие большей и проверенной информации о товаре. Снижение цены на доставку товара.	Тверь
72 9	М	35	—	Больше подробнее и точнее делать описания товаров, делать возможность сравнения параметров товаров одной категории (пример, Яндекс.Маркет), цена должна быть ниже, чем в магазинах, где все можно придти и потрогать-проверить самому (например, ниже, чем в Эльдorado).	Москва
73 0	Ж	21	—	необходимо, что бы всегда можно было доволниться и обсудить понравившейся товар с ПРОФЕССИОНАЛЬМ. и послушаеть его рекомендация, а не его попытку продать подороже.	Москва
73 1	Ж	33	\$301- 400	Владельцы интренет-магазинов должны понимать, что если я делаю покупки виртуально, не видя товара, то я должна получить на сайте исчерпывающую информацию о товаре, плюс фото, желательно не одно, плюс иметь возможность оставлять отзыв о товаре. Тот, кто ленится выкладывать на сайт столько информации, теряет в моем лице очень	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				хорошего покупателя. Кроме того очень желательна такая функция: я отбираю понравившиеся товары одной категории, затем они выводятся в сравнительную таблицу с указанием цены и кратких характеристик, а также с фото, и уже потом я принимаю окончательное решение о покупке.	
73 2	Ж	40	\$201- 300	Хотелось бы покупать книги в интернет-магазине, который может предложить самый широкий выбор по самым разнообразным тематикам. Цены на книги ниже, чем в обычных книжных магазинах. Очень важна быстрая и недорогая доставка. Расположение службы доставки в центре города (Санкт-Петербурга).	Санкт-Петербург
73 3	Ж	—	Более \$1500	у большинства росс. интернет магазинов БОЛЬШИЕ проблемы с customer service -- не отвечают на запросы, даже теряя большие заказы. Проблемы с доставкой. у всех. никогда не доставляют во время. ассортимент у книжных и музыкальных - не очень. вообще, большое поле деятельности для улучшения качества. сервис - на него вообще плюют -- БОЛЬШАЯ ошибка. Самый плохой опыт - Озон!	Москва
73 4		44	\$601- 700	помещать мнения тех, кто пользуется уже услугами интернет-магазинов	Магнитогорск
73 5	Ж	35	\$601- 700	Хотелось бы при поиске определенного товара иметь полную информацию о нем, включая ссылки на различные отзывы и форумы, посвященные тому или иному товару. Также было бы здорово иметь больше возможности получать бонусы или скидки при повторном обращении в тот или иной магазин.	Москва
73 6	Ж	—	Более \$1500	Это очень удобная система. 1) Можно было бы добавить уверенности в форме исполнения заказа. Например при покупке, помимо адреса доставки, было бы удобно записывать и время доставки с интервалом в час. 2) Самое главное это дополнительный сервис. Доставка это прекрасно, но установка крупной бытовой техники например тоже важна. 3) При доставке не крупных товаров важна упаковка. Мне	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				как-то привезли 3 тяжеленные книги в прозрачном тонком пакетике, который конечно же порвалась. Во первых они могли по дороге испачкаться, тогда бы я в следующий раз не рисковала заказывать так дорогие книги. 4) Нужна возможность электронного аннулирования заказа, в течении разумного времени. А то мне как-то пришлось 2 часа дозвониться в Интернет-магазин чтобы отменить заказ.	
73 7	Ж	23	\$201- 300	Хотелось бы, чтобы существовала служба, регулирующая деятельность интернет-магазинов, а также (если она уже есть) была бы возможность обращения в эту службу по поводу проблем, возникающих в процессе покупок в интернет-магазинах, т.е. реальная юридическая он-лайн поддержка клиентов интернет-магазинов	Москва
73 8	М	29	\$201- 300	Думаю, что интернет-магазины будут более популярны если: 1. Найти более дешовые средства доставки, т.к. цена товара в интернет-магазине + стоимость доставки = конечная стоимость товара, которая всегда превышает стоимость аналога в обычном магазине. 2. Повысить популярность и доступность кредитных карт в России. 3. Цены в интернет-магазине должны быть существенно ниже чем в обычном магазине.	Ростов-на-Дону
73 9	Ж	22	\$501- 600	чтобы было как можно больше наглядных фотографий продукта, а не одна маленькая, чтобы можно было рассмотреть со всех сторон.	Москва
74 0	Ж	27	\$501- 600	Больше - информации о продукте Продуманнее - быстрая возможность получить дополнительную информацию о продукте Быстрее - сроки доставки Проще - система получения и оплаты	Санкт-Петербург
74 1	М	32	\$401- 500	1. Уменьшение срока доставки для некоторых магазинов (Озон, например) 2. Возможность отслеживание состояния заказа (оплачен/передан курьеру и т.п.) 3. Правильное	Москва

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				оформление фин. документов (накладная, кассовый чек) 4. Указание на сайте и в документах юр. адреса, ОПФ и названия организации.	
74 2	М	22	\$201- 300	-рейтинг надежности Инет-магазинов! - более удобные формы оплаты! - работа с логистикой в области доставки!	Омск
74 3	Ж	—	\$401- 500	Следует усовершенствовать систему взаимосвязи клиент-продавец, чтобы в случае приобретения товара через интренет и наличия у клиента претензий, связь клиент-продавец не обрывалась, и клиенту не приходилось "гоняться" за продавцом; пресмотреть сроки поставки для некоторых интренет-магазинов; предоставлять более четкую и полную информацию о товаре...	Москва
74 4	Ж	20	\$301- 400	Удобная система оплаты и короткие сроки доставки. А также расширенная информация о товаре + хорошие фотографии товаров (обязательно)	Москва
74 5	М	29	\$301- 400	Побольше скидок!	
74 6	Ж	23	\$801- 1000	Интернет-магазины должны развиваться в каждом городе, а не только в больших городах.	
74 7	М	24	\$101- 200	Сами по себе они очень удобны, если только быть уверенным в надежности работы каждого из них.	Красноярск
74 8	М	30	\$801- 1000	MASTERCARD!!!! EUROCARD!!!! AMERICAN EXPRESS!!!! VISA!!!! и т. п.	Санкт-Петербург
74 9	Ж	19	\$101- 200	Предоставлять больше информации о товаре, характеристик товара, больше фото	Иваново
75 0	М	24	\$201- 300	Обязательное наличие услуги оплаты наложенным платежем. Подробные описания товаров с фотографиями. Наличие всех товаров имеющихся в списке (чтобы после заказа не приходили письма типа: "извините, но такого товара сейчас нет, вы можете подождать год другой и тогда может быть ... и т.д." Если существует однотипный товар отличающийся незначительными характеристиками типа цвет, то должна быть возможность это выбрать.	Калининград
75	М	22	\$101-	Максимум бысродействия,	Нижний

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
1			200	интуитивно-понятный интерфейс приемлемые цены и условия (сроки) доставки	Новгород
75 2	Ж	39	\$201- 300	Таковых идей нет, так как пользуюсь интернет-магазинами для ознакомления с ассортиментом новых товаров по причине отсутствия желания часто ходить по магазинам. Активно пользуюсь интернет- платежами: пожелание - расширить сеть продажи карточек системы Рапида, WEB - Money, Yandex-деньги.	Балашиха
75 3	М	22	—	Проще, удобнее, без всякой рекламы со стороны, много правильной информации для каждой единицы товара в т. ч. и фото, дизайн - значит дизайн, а не пёстрые страницы в которых не знаешь куда ткнуть для нужного действия, а также поиск по всевозможным параметрам каждого конкретного товара (как на Яндекс.Маркет)!	Москва
75 4	М	18	\$101- 200	Единая система оплаты, например, Webmoney. Удобный поиск, подробное (!) описание товаров. Отсутствие посторонней информации и рекламы. Быстрая доставка. Гарантия.	Челябинск
75 5	М	47	Менее \$100	хочется, чтобы шире развивалась почтовая доставка, а не курьерская Много потенциальных покупателей проживает в провинции	
75 6	М	50	\$201- 300	Почему все магазины в Москве? Почему вся доставка из центра?...	Липецк
75 7	Ж	21	\$101- 200	Хотелось бы иметь возможность оплачивать товары наличными курьеру. Так же считаю необходимым наличие подробной информации о товаре и фото.	Москва
75 8	М	23	\$201- 300	Ускорить упростить доставку, сделать цены равными с магазинными.	
75 9	Ж	—	\$401- 500	ускорить доставку в другие города и уменьшить стоимость	Нижневартовск
76 0	М	27	\$601- 700	Большой ассортимент бы товаров которых тяжело купить в простых магазинах - т.е. различных новинок и т.п., скорость работы портала, обязательно подробное описание товара и фотография. И я Ваш клиент.	Екатеринбург
76 1	М	18	\$301- 400	Чтобы у интернет-магазинов были и "живые", не интернет магазины. То	Санкт- Петербург

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				есть ты посмотрел в интернете нужный товар, сколько стоит, взял денег и поехал в этот магазин за покупкой.	
76 2	Ж	37	\$501- 600	Хорошо бы открывать представительства таких магазинах не только в Москве.	Санкт-Петербург
76 3	М	24	\$401- 500	1. Очень важно удобный поиск товара, его описание и ФОТО!!! 2. Возможность производить расчет с курьером. 3. Опытный консультант - умеющий общаться с людьми (один раз позвонил в интернет-магазин, хотел сделать заказ... ответил женский голос(сонный, дряблый...). Мне показалось, что я позвонил не в магазин, а черти знает куда... сразу отбило делать покупку)	Москва
76 4	М	26	\$201- 300	прежде всего при покупке любого товара через инет, очень хотелось бы его иметь возможность "пощупать". то есть при получении можно было полностью ознакомиться с товаром, с гарантией (не покупать kota в мешке)	Ростов-на-Дону
76 5	Ж	25	\$201- 300	Следует создать единую службу контроля таких сайтов, которая вела бы "черный" список интернет-магазинов и список "надежных" фирм. Также, служба могла бы выдавать разрешения на открытие таких сайтов и решать все вопросы и споры, возникающие в деятельности интернет-магазинов. Кроме того, возможно нужно сделать более доступные цены.	Санкт-Петербург
76 6	М	26	\$101- 200	Более агрессивная реклама в реальной жизни - в СМИ. Позитивные статьи. Формирование позитивного имиджа	Ижевск
76 7	Ж	—	\$801- 1000	Соблюдать гарантию, чтобы слова не расходились с делом. Обман слишком часто случается. И желательно расчет производить наложенным платежом, без предоплаты.	
76 8	М	20	\$201- 300	Цены бы пониже и за доставку брать поменьше	Чебоксары
76 9	Ж	27	Менее \$100	Сейчас уже трудно представить себе то, что раньше интернет-магазинов не было. И найти необходимый товар, да еще с доставкой на дом, было проблематично. Хотелось бы, чтобы ассортимент товаров, предлагаемых интернет-магазинами менялся в	Волгодонск

№	Пол	Возраст	Доход	Текст	Город
				сторону увеличения численности предлагаемых видов товаров, и улучшения качества.	
77 0	М	33	\$201- 300	Хотелось бы соответствия тех цен, что вывешиваются на сайтах и тех, что реально предлагают при формировании заказа или по телефону. Кстати, если это можно назвать Интернет-покупками, то с помощью Интернета покупался холодильник (M-Video) (с предварительным осмотром в зале), и стиралка (там же, через их интернет-магазин). Почему у них - просто скидка была хорошая по дисконтной карте на стиралку, а на холодильник по распродаже выставочных образцов - очень хорошая цена. Ассортимент в интернет магазинах нынче какой-то маленький - выбирать не из чего :-).	Москва
77 1	М	33	—	Быстрая загрузка сайта, лёгкая навигация по нему, кокурентноспособные цены - это главное	Москва
77 2	М	26	\$301- 400	Основная проблема ИМ - это отсутствие он-лайн консультантов. Есть, например, предложение по продаже дорогого холодильника, но нет возможности спросить кого-то сразу о цвете и о наличии возможности, например, переноса дверцы слева направо и наоборот	Нальчик
77 3	М	53	\$301- 400	нужен минимум усилий и траты времени со стороны покупателя	Чебоксары
77 4	М	24	\$201- 300	Желательно частое обновление базы данных товаров магазина, наиболее предпочтительно - "в реальном времени".	Москва
77 5	Ж	—	\$201- 300	Полезно для клиента - Доставка в выходные и позднее вечернее время, возможность забрать заказанный товар самостоятельно. Жаль, что часто товар реально отсутствует в магазине, несмотря на то, что он есть на витрине.	Москва
77 6	Ж	20		Незнание и боязнь привнести в свою жизнь что-то новое русскому человеку является одной из главных причин, на мой взгляд, тормозящих развитие функционирования интернет-магазинов в России. Может, стоит пускать побольше рекламы об интернет-	Москва

<i>№</i>	<i>Пол</i>	<i>Возраст</i>	<i>Доход</i>	<i>Текст</i>	<i>Город</i>
				магазинах и не только в самом интернете. Русский человек должен до конца понять что интернет-магазин не несет никакой опасности, а основной функцией его существование является облегчение жизни покупателей. Примите мои пожелания дальнейшего продвижения бизнеса и успехов!	
77 7	М	—	\$501- 600	Во многих магазинах не сообщается о гарантиях на товары, отсутствует возможность покупки в кредит, указанные цены в у.е. не соответствуют никаким курсам валют, а взяты практически "из головы".	Москва
77 8	Ж	21	\$201- 300	Дешевле. Быстрее доставка. Возможность наложенного платежа. Широта ассортимента. Удобство выбора. Более полная информация о товаре.	Липецк
77 9	Ж	16	\$301- 400	Сделать выезд курьеров для демонстрации товаров	Москва
78 0	Ж	20	—	сам магазин яркий удобный весёлый, всегда хочется много картинок товара..большой выбор. по тематике, много разделов, поиск удобный, советы, скидки, размеры товара, все цвета, и пощупать его и качество, доставку с доступными ценами, и по времени доставки чтоб недолго, гарантию	Киев
78 1	М	—	\$201- 300	Пока устраивает, необходимо больше об этом говорить, требуется время для наработки опыта	Благовещенск

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Анкета

Оригинал анкеты можно посмотреть по адресу www.iresearch.ru/ishop/

ВОПРОС 1.

Как часто лично вы совершаете покупки в Интернет-магазинах?

- Покупал один раз;
- От случая к случаю;
- 1-2 раза в месяц;
- 3-5 раз в месяц;
- Более 5 раз в месяц;
- Не покупаю в интернет-магазинах;
- Затрудняюсь ответить.

При выборе варианта «Не покупаю в интернет-магазинах» респондент перенаправляется к 8 вопросу.

ВОПРОС 2.

Какие методы оплаты Вы используете при расчетах в интернет-магазинах?

- Наличными курьеру;
- Банковский перевод;
- Кредитная/дебетовая карта;
- Почтовый или телеграфный перевод;
- Наложный платеж;
- Webmoney;
- Яндекс.Деньги;
- Рапида;
- КредитПилот;
- e-port;
- Другое.

ВОПРОС 3. (оценка по 9-бальной шкале)

Выскажите, пожалуйста, Ваше мнение относительно важности следующих факторов при выборе интернет-магазина для совершения покупок:

- Дизайн интернет-магазина;
- Известность, популярность интернет-магазина;
- Рекомендации знакомых;

- Видел или слышал рекламу;
- Специальные распродажи;
- Удобство поиска товаров и использование корзины;
- Наличие дополнительной информации, описаний и изображений товаров;
- Широкий ассортимент товаров;
- Стоимость доставки;
- Сроки доставки;
- Наличие приемлемых способов оплаты;
- Наличие удобных способов связи с онлайн-консультантами;
- Профессионализм онлайн-консультантов;
- Дополнительные услуги (подарочная упаковка и т.п.).

ВОПРОС 4.

Пожалуйста, отметьте товары каких категорий вы покупали или заказывали в интернет-магазинах и какие скорее всего не будете приобретать через Интернет (по каждой категории товаров можно было отметить один из пунктов: «покупал», «не покупал», «вряд ли куплю в интернет-магазине»):

- Электроника и фото
- Компьютеры и комплектующие
- Авто-мото
- Телефоны
- Бытовая техника
- Все для офиса
- Аптека
- Все для дома
- Детский мир
- Корма для животных и растения
- Книги
- Красота и здоровье
- Музыка, видеофильмы
- Одежда, обувь и принадлежности
- Подарки, сувениры, цветы
- Продукты, напитки, табак

- Путешествия, туризм
- Спортивные товары
- Строительство и ремонт
- Оборудование
- Услуги

ВОПРОС 5.

Напишите, пожалуйста, суммы последних двух-трех покупок (в рублях) по категориям товаров, которые вы отметили как "покупал":

На экран выводились только те категории товаров, которые были отмечены как «покупал» в 4 вопросе.

ВОПРОС 6.

Категории товаров, указанные ниже, вы отметили как «вряд ли куплю в интернет-магазине». По каким причинам?

На экран выводились только те категории товаров, которые были отмечены как «вряд ли куплю в интернет-магазине» в 4 вопросе.

- Товары этих категорий мне не требуются;
- Товары этих категорий неудобно или сложно покупать в интернете;
- Стоимость доставки этих товаров слишком высока;
- Мне не устраивают сроки доставки этих товаров;
- Я не доверяю интернет-магазинам при покупке этих товаров;
- Другое;
- Затрудняюсь ответить.

ВОПРОС 7.

Какие средства вы используете для поиска интернет-магазинов?

- Поиск в Яндексe
- Поиск в Рамблере
- Поиск в Mail.ru
- Поиск в Апорте
- Поиск в Google
- Яндекс.Маркет
- Рамблер.Покупки

- Rambler's TopShop
- Я уже знаю веб-адреса необходимых мне интернет-магазинов
- Другое
- Затрудняюсь ответить

ВОПРОС 8.

Какие факторы сдерживают вас от покупок в Интернет-магазинах или расширения ассортимента покупаемых товаров?

- Сроки доставки
- Стоимость доставки
- Высокие цены относительно обычных магазинов
- Невозможность «пощупать» товар
- Отсутствие уверенности в добропорядочности продавца
- Отсутствие уверенности в качестве товаров
- Вопросы с гарантийным обслуживанием покупаемых товаров
- Сложность совершения покупок в интернет-магазинах
- Затрудняюсь ответить
- Другое (пожалуйста, укажите)

ВОПРОС 9.

Порекомендовали бы вы совершать покупки через Интернет своим знакомым?

- Да, действительно
- Да, если спросят
- Нет, воздержусь
- Нет, буду отговаривать
- Затрудняюсь ответить

ВОПРОС 10.

Сколько лет вы используете сеть Интернет?

- Менее года
- От 1 до 2 лет включительно
- От 2 до 3 лет включительно
- От 3 до 4 лет включительно

- От 4 до 5 лет включительно
- Более 5 лет
- Затрудняюсь ответить

Как часто вы пользуетесь сетью Интернет?

- Каждый день (включая выходные)
- Только по будням
- 1-3 раза в неделю
- От случая к случаю
- Затрудняюсь ответить

ВОПРОС 11.

Укажите, пожалуйста, страну и город вашего постоянного проживания:

Предлагался выбор из раскрывающегося списка.

ВОПРОС 12.

Ваш возраст (полных лет):

Предлагался выбор из раскрывающегося списка.

Ваше семейное положение:

- Женат / Замужем
- холост / Не замужем

Ваше образование:

- Начальное
- незаконченное среднее
- Среднее
- Среднее специальное
- незаконченное высшее
- Высшее
- Ученая степень

Ваш пол:

- Мужской

- Женский

Наличие детей:

- Нет детей
- До 6 лет
- От 7 до 16 лет
- Старше 17 лет

Приблизительный ежемесячный доход на одного члена вашей семьи:

- До 100 у.е.
- От 101 до 200 у.е.
- От 201 до 300 у.е.
- От 301 до 400 у.е.
- От 401 до 500 у.е.
- От 501 до 600 у.е.
- От 601 до 700 у.е.
- От 701 до 800 у.е.
- От 801 до 1 000 у.е.
- От 1 001 до 1 500 у.е.
- Свыше 1 500 у.е.
- Затрудняюсь ответить

ВОПРОС 13.

Ваша область деятельности:

- Государственная служба
- Транспорт
- Средства массовой информации
- Бухгалтерия, Банки, Финансы, Инвестиции
- Промышленность, Сельское хозяйство
- Образование, Бизнес-образование, Тренинги
- Административная работа
- Юриспруденция

- Наука, Культура, Искусство
- Кадры
- Складское хозяйство,
- Логистика, ВЭД
- Бытовые услуги, Автосервис, Уборка
- Торговля
- Туризм, Гостинично-ресторанный бизнес
- Работа для молодежи, стажировка
- Стратегическое развитие, Консалтинг
- Строительство, Недвижимость, Лизинг
- Работа для пенсионеров
- Маркетинг, Реклама и PR
- Фармацевтика, Медицина, Ветеринария
- Спорт
- Компьютерные технологии, Интернет
- Безопасность
- Телекоммуникации, Связь
- Страхование
- Другое

Ваш род занятий:

- Руководитель высшего звена
- Руководитель среднего или нижнего звена
- Специалист
- Рабочий
- Работающий сам на себя
- Студент
- Пенсионер
- Безработный
- Домохозяйка
- Другое

ВОПРОС 14.

Какие типы сайтов Вы посещаете?

- Поисковые системы
- Почтовые службы
- Новостные
- Образовательные, научные
- Сайты о музыке, кино
- Развлекательные сайты
- Сайты о компьютерах, интернете
- Автомобильные сайты
- Игровые сайты
- Финансовые сайты
- Сайты о поиске работы
- О путешествиях
- Сайты «для взрослых»
- Спортивные сайты
- Сайты для женщин
- Сайты о семье, детях
- Другие

ВОПРОС 15.

Назовите, пожалуйста, один-два сайта в каждой категории, которые вы посещаете чаще всего:

На экран выводились только те категории сайтов, которые были отмечены как посещаемые в 14 вопросе.

ВОПРОС 16.

И последний вопрос. Мы будем признательны, если Вы выскажете какие-либо пожелания, предложения или идеи относительно организации и функционирования интернет-магазинов:

Предлагалось ввести текст в свободной форме.