**III. INTRODUCTION**

ВНИМАТЕЛЬНО ПРОЧТИТЕ КАЖДЫЙ ВОПРОС, ПРЕЖДЕ ЧЕМ ОТВЕЧАТЬ НА НЕГО. В ПРОЦЕССЕ ОПРОСА НА ЭКРАНЕ БУДУТ ПОЯВЛЯТЬСЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНСТРУКЦИИ. ОПРОС РАССЧИТАН НА 30 МИНУТ.   
  
КАЖДЫЙ РАЗ ПОСЛЕ ОТВЕТА НА ВОПРОС НАЖИМАЙТЕ КНОПКУ «ВПЕРЕД». К СЛЕДУЮЩЕЙ СТРАНИЦЕ МОЖНО ПЕРЕХОДИТЬ ТОЛЬКО ПОСЛЕ ОТВЕТА НА ВСЕ ВОПРОСЫ НА ТЕКУЩЕЙ СТРАНИЦЕ. ЕСЛИ У ВАС НЕ БУДЕТ ПОЛУЧАТЬСЯ ПЕРЕЙТИ НА СЛЕДУЮЩУЮ СТРАНИЦУ, НЕОБХОДИМО ПРОВЕРИТЬ СООБЩЕНИЕ ОБ ОШИБКЕ.   
  
НАДЕЕМСЯ, ВАМ ПОНРАВИТСЯ НАШ ОПРОС! ВАШЕ МНЕНИЕ ОЧЕНЬ ВАЖНО ДЛЯ НАС. СПАСИБО!

**QInfo1.**Мы предлагаем Вам поучаствовать в.онлайн-опросе в целях выяснения того, насколько хорошо покупатели знают некоторые товары и как они их приобретают. Мы были бы весьма благодарны Вам за участие в нем.

**IV. SCREENER**

BASE: ASK ALL

**S01**

ПРОДОЛЖИТЬ ЕСЛИ В S01A ВЫБРАН КОД 1,2 ИНАЧЕ СКРИН

SCRIPTER: FOR WOMEN (S01 – CODE 2) PROCEED IF S01A CODE 1 OR CODE 2; FOR MEN (S01 – CODE 1) PROCEED IF S01A CODE 1 OR CODE 2; OTHERWISE TERMINATE

**Укажите свой пол.**

Base: ask ALL

**S02**

В каком регионе Казахстана Вы проживаете?

ЕСЛИ ВЫ ПРОЖИВАЕТЕ В АСТАНЕ, АЛМАТЫ ИЛИ ШЫМКЕНТЕ, ВЫБЕРИТЕ НЕ РЕГИОН, А ГОРОД.

**Base: all that qualified from S01 and S01a.**

**S02a**

ПРОДОЛЖИТЬ, ЕСЛИ ВЫБРАНЫ КОДЫ 3-4, ИНАЧЕ СКРИН

ЕСЛИ QS2=1,2,3 (НУР-СУЛТАН, АЛМА-АТА, ШЫМКЕНТ) АВТОМАТИЧЕСКИ ПРОСТАВИТЬ КОД 4 (ГОРОД-МИЛЛИОННИК)

ЕСЛИ QS2<>1,2,3 НЕ ПОКАЗЫВАТЬ КОД 4

Какова численность населения города / иного населенного пункта, в котором Вы проживаете?

**S03**

**Укажите Вашу дату рождения.**

[ВЫПАДАЮЩИЕ СПИСКИ: ЧИСЛО, МЕСЯЦ, ГОД]

**Закодировать интервалы**

Base: ask FEMALES aged 18+

ЗАДАТЬ, ЕСЛИ QS01 = 2

**S03a**

SCRIPTER: IF S03A=1 THEN THE RESPONDENT IS DEFINED AS MOTHER AND CAN BE CLASSIFIED FOR DIAPERS CATEGORY

Проживают ли вместе с Вами в Вашем доме дети в возрасте до 36 месяцев?

**Base: ask only Mothers (S03a code=1)**

**S03b**

**Укажите возраст своего самого младшего ребенка.**

СПРАШИВАТЬ ТОЛЬКО QS3A=1

**ПОЛЕ ДЛЯ ВВОДА, ЗАКОДИРОВАТЬ ИНТЕРВАЛЫ**

BASE: ALL RESPONDENTS

Каков Ваш среднемесячный доход на одного человека в семье?

**S04**

1 ОБЕЗБОЛИВАЮЩИЕ

Какие из этих товаров Вы лично покупали за последние 6 месяцев?

**2 Одноразовые батарейки**

**3 Средства для стирки (порошок, гель, капсулы)**

**4 Средства от кашля**

**5 Средства для ухода за волосами (шампуни / кондиционеры)**

**6 Кофе**

**7 Товары для менструации (например, прокладки, тампоны или другие)**

**8 Алкоголь**

**9 Одноразовые подгузники / трусики для детей**

**10 Туалетная бумага**

**11 Средства для мытья посуды (ручная мойка и в посудомоечной машине)**

**12 Мужские средства для бритья (например, станки, сменные кассеты для бритья)**

**S04a**

А какие из этих товаров Вы лично покупали за последние 3 месяца?

НЕСКОЛЬКО ОТВЕТОВ, ПОКАЗАТЬ ВАРИНАНТЫ, ВЫБРАННЫЕ В S04

**4 Средства от кашля**

**5 Средства для ухода за волосами (шампуни / кондиционеры)**

**6 Кофе**

**7 Товары для менструации (например, прокладки, тампоны или другие)**

**8 Алкоголь**

**9 Одноразовые подгузники / трусики для детей**

**10 Туалетная бумага**

**11 Средства для мытья посуды (ручная мойка и в посудомоечной машине)**

**12 Мужские средства для бритья (например, станки, сменные кассеты для бритья)**

ПРОДОЛЖИТЬ, ЕСЛИ В S04 ВЫБРАН ХОТЯ БЫ ОДИН ИЗ КОДОВ 3,5,7,9,12, ИНАЧЕ СКРИН

**MAIN QUESTIONNAIRE**

**I. OVERALL PART**

В ХОДЕ ЭТОГО ИССЛЕДОВАНИЯ МЫ ПОПРОСИМ ВАС ДУМАТЬ О ПОКУПКЕ ТОВАРОВ ДЛЯ ДОМА И СЕМЬИ В КОНКРЕТНЫХ МАГАЗИНАХ.

**QInfo2.**Позвольте задать Вам ряд вопросов о покупках, которые Вы совершаете для дома и семьи. Здесь нет правильных или неправильных ответов. Важно лишь Ваше мнение.

**AWARENESS**

BASE: ASK ALL

Q1

**Когда Вы вспоминаете о магазинах, торгующих товарами для дома и семьи (например, продуктами питания, чистящими средствами, средствами личной гигиены, товарами по уходу за детьми и т.**п.), какие магазины приходят Вам на ум?

НАПИШИТЕ НИЖЕ.

**SCRIPTER: 10 ПОЛЕЙ ДЛЯ ВВОДА**

Q2

О КАКИХ ИЗ ПЕРЕЧИСЛЕННЫХ МАГАЗИНОВ ВАМ ДОВОДИЛОСЬ СЛЫШАТЬ? ОТМЕТЬТЕ ВСЕ МАГАЗИНЫ, КОТОРЫЕ ЗНАЕТЕ.

**КОДЫ 1-2, 3-4, 5-6,7-8, 10-11, РОТИРУЕМ РЯДОМ И МЕЖДУ СОБОЙ**

**WHEN LAST PURCHASED**

BASE: ASK FOR STORES THE RESPONDENT IS AWARE OF IN Q2, ADD CODES 34, 35, 36

SCRIPTER: ПОКАЗАТЬ МАГАЗИНЫ, ВЫБРАННЫЕ В Q2, КОДЫ 34-36 РОТИРУЕМ МЕЖДУ СОБОЙ И ПОКАЗЫВАЕМ ВНИЗУ, НОВАЯ РОТАЦИЯ КОДЫ 1-2, 3-4, 5-6,7-8, 10+37+38, РОТИРУЕМ РЯДОМ И МЕЖДУ СОБОЙ, КОД 98 -ПАЙПИНГ

Q3

**Укажите, пожалуйста, ВСЕ магазины из перечисленных ниже, где Вы совершали покупки в течение последних 6 месяцев.**

**34 Небольшие магазины у дома (Азык-Тулик)**

**35 Небольшие хозяйственные магазины (Хозяюшки)**

**36 Рынки / базары / киоски**

**37. Детский Мир интернет-магазин**

38. ДЕТСКИЙ МИР ЗАКАЗАЛ(А) В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ, ЗАБРАЛ(А) В ОФФЛАЙН МАГАЗИНЕ

**FREQUENCY OF PURCHASE**

SCRIPTER: ПОКАЗАТЬ ПО ОЧЕРЕДИ МАГАЗИНЫ, ВЫБРАННЫЕ В Q3

Base: ask for stores the respondent purchased in within past 6 months – Q3

Q3a

Как часто Вы совершали покупки в каждом магазине последние 6 месяцев?

**LOYALTY CARD**

**Base: ask for stores the respondent purchased in within past 6 months – Q3**

SCRIPTER: ЗАДАТЬ ПО МАГАЗИНАМ, ВЫБРАННЫМ В Q3 (КРОМЕ 34,35,36) ДЛЯ МАГАЗИНОВ, ГДЕ ЕСТЬ РАЗНЫЕ ФОРМАТЫ СЕТИ (КОДЫ 1-2, 3-4, 5-6,7-8, 10+37+38) ПОКАЗЫВАЕМ ЛОГО ОДИН РАЗ + 99 У МЕНЯ НЕТ КАРТ

Q3b

КАРТА ПОСТОЯННОГО ПОКУПАТЕЛЯ КАКИХ ИЗ ЭТИХ МАГАЗИНОВ У ВАС ИМЕЕТСЯ?

**SHOPPING MISSION**

4 Часто в такой ситуации

**CONSIDERATION**

BASE: ASK ALL, ASK FOR STORES THE RESPONDENT DID NOT SHOP WITHIN PAST 6 MONTHS, Q3 CODE, BUT IS AWARE OF IN Q2, CODE 1, ДОБАВИТЬ СЮДА 34-36, ЕСЛИ НЕ БЫЛИ ВЫБРАНЫ В Q3

CONSIDERATION SETSCRIPTER: CREATE A VARIABLE CONSIDERATION SET: ALL STORES FROM Q3 WITH CODE 1 AND STORES FROM Q4 WITH CODE 1.

FOR STORES WITH CODES 11 IN Q3 – USE SEPARATE OFF-LINE AND ON-LINE STORES MENTIONED

В НЕЕ ВКЛЮЧАЕМ ВЫБРАННЫЕ В Q3 И Q4 + КОДЫ 34,35,36 (КРОМЕ КОДОВ 34,35,36) (КРОМЕ КОДА 98), ДАЛЕЕ ОТБИРАЕМ МАКСИМУМ 10 МАГАЗИНОВ/КАНАЛОВ ПО НАИМЕНЕЕ ЗАПОЛНЕННОЙ ЯЧЕЙКЕ ДЛЯ ДАЛЬНЕЙШЕГО ПОКАЗА ДЛЯ ДЕТСКОГО МИРА МОГУТ ОТБИРАТЬСЯ ТОЛЬКО КОДЫ 10 И 11, ТО ЕСТЬ ЕСЛИ В Q3 ИЛИ Q4 БЫЛИ ВЫБРАНЫ 37 И/ИЛИ 38, ТО ВМЕСТО НИХ КОД 11

SCRIPTER: ГРИД, ПОКАЗ ЛОГО, ЗАДАТЬ ПО КАЖДОМУ МАГАЗИНУ ИЗ CONSIDERATION SET, КРОМЕ ОНЛАЙН МАГАЗИНОВ

Q4

Base: ask for ALL STORES KNOW czy CONSIDERATION SET– Q3 – code 1, excluding on-line stores

Q5

Как далеко каждый магазин находится от места, из которого Вы обычно отправляетесь за покупками (например, от Вашего дома или места работы)?

**Если магазины одной сети расположены в нескольких местах, выберите то место, которое Вы чаще посещаете для совершения покупок.**

**Ответьте для всех известных Вам магазинов, даже если Вы не совершаете в них покупок.**

4 Не знаю / не уверен(-а), на каком он расстоянии

**OVERALL RATING**

**Base: ask for stores in CONSIDERATION SET MAXIMUM 10 STORES**

ПРИНИМАЯ ВО ВНИМАНИЕ ВСЕ ВАШИ ТРЕБОВАНИЯ К МАГАЗИНУ, ОЦЕНИТЕ СЛЕДУЮЩИЕ МАГАЗИНЫ ПО 10-БАЛЛЬНОЙ ШКАЛЕ, ГДЕ 10

Q6

ОЗНАЧАЕТ, ЧТО МАГАЗИН ИДЕАЛЕН ВО ВСЕХ ОТНОШЕНИЯХ, А 1 ОЗНАЧАЕТ, ЧТО ОН УЖАСЕН. ВЫБЕРИТЕ ЦИФРУ, НАИБОЛЕЕ ТОЧНО ОТРАЖАЮЩУЮ ВАШЕ МНЕНИЕ О КАЖДОМ МАГАЗИНЕ.

**1 – Он ужасен**

**VALUE RATING**

BASE: ASK FOR STORES IN CONSIDERATION SET MAXIMUM 10 STORES

SCRIPTER: ПОКАЗ ЛОГО, ЗАДАТЬ ПО КАЖДОМУ МАГАЗИНУ ИЗ CONSIDERATION SET

Q7

Учитывая как цены, так и все остальное, что Вы знаете о каждом магазине, что из нижеследующего точнее всего выражает Ваше мнение о СООТНОШЕНИИ ЦЕНЫ И КАЧЕСТВА в каждом магазине?

**NET PROMOTER SCORE**

BASE: ASK FOR STORES IN CONSIDERATION SET MAXIMUM 10 STORES

SCRIPTER: ПОКАЗ ЛОГО, ЗАДАТЬ ПО КАЖДОМУ МАГАЗИНУ ИЗ CONSIDERATION SET

Q8

ПО ШКАЛЕ ОТ 0 ДО 10, ГДЕ «10» ОЗНАЧАЕТ «КРАЙНЕ ВЕРОЯТНО», А «0» — «КРАЙНЕ МАЛОВЕРОЯТНО», ОЦЕНИТЕ ВЕРОЯТНОСТЬ ТОГО, ЧТО ВЫ ПОРЕКОМЕНДОВАЛИ БЫ КАЖДЫЙ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ МАГАЗИНОВ.

**IMPORTANT ATTRIBUTES**

BASE: ASK ALL

Q9

**Многие факторы влияют на то, как Вы оцениваете каждый магазин, в котором покупаете товары для дома и семьи.**

**SCRIPTER: МАТРИЦА, РОТАЦИЯ ВЫСКАЗЫВАНИЙ, В СТРОКАХ АТРИБУТ, В СТОЛБЦАХ 1.Важно 2.Неважно, один ответ по строке**

ЗАДАТЬ Q9 2 РАЗА ДЛЯ: 1. ОФФЛАЙН-МАГАЗИНЫ 2. ОНЛАЙН-МАГАЗИНЫ, РОТИРУЕМ ЭТИ ДВА ВОПРОСА МЕЖДУ СОБОЙ

**ATTRIBUTE RATING**

BASE: ASK FOR MAXIMUM 10 STORES IN CONSIDERATION SET, ACCORDING TO THE ALGORITHM PROVIDED

**ПОКАЗЫВАЕМ ВЫСКАЗЫВАНИЕ И ПОД НИМ СПИСОК МАГАЗИНОВ С ЛОГО ИЗ CONSIDERATION SET + 99. Ни один из перечисленных**

КАЖДОМУ РЕСПОНДЕНТУ ПОКАЗЫВАЕТСЯ ПО 1-2 КАТЕГОРИИ (ПО НАИМЕНЕЕ ЗАПОЛНЕННОЙ)

**Qcategory.**Категории.

**НАЗВАНИЯ КАТЕГОРИЙ ДЛЯ ПОДСТАНОВКИ В L1-L10:**

**ПЕРЕД ПЕРВОЙ ВЫБРАННОЙ КАТЕГОРИЕЙ:**

Спасибо за Ваши ответы! Мы хотим задать Вам несколько вопросов про категорию: ВСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ

**ПЕРЕД ВТОРОЙ ВЫБРАННОЙ КАТЕГОРИЕЙ:**

ДЛЯ БЛОКА ВОПРОСОВ L1-L10 ДЕТСКИЙ МИР (КОДЫ 10,37,38) МОЖЕТ ПОКАЗЫВАТЬСЯ ТОЛЬКО ДЛЯ КАТЕГОРИИ 4 DIAPERS, ЕСЛИ БЫЛ ОТОБРАН В CONSIDERATION SET

Спасибо! А теперь мы хотим задать Вам несколько вопросов еще по одной категории: ВСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ

**CATEGORY PURCHASE**

SCRIPTER: СВОЙ СПИСОК ДЛЯ КАЖДОЙ ИЗ КАТЕГОРИЙ, РОТАЦИЯ, МНОЖЕСТВЕННЫЙ ОТВЕТ

Какие из этих ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ Вы лично покупали за последние 6 месяцев?

**L2**

Когда Вы вспоминаете о магазинах, торгующих ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ, какие магазины приходят Вам на ум?

**Напишите ниже.**

**SCRIPTER: 10 ПОЛЕЙ ДЛЯ ВВОДА**

WHEN LAST PURCHASED

**Base: ask for stores the respondent is aware of in Q2**

SCRIPTER: МАТРИЦА ПОКАЗАТЬ ЛОГО, ЗАДАТЬ ПО КАЖДОМУ МАГАЗИНУ, ОТМЕЧЕННОМУ В Q2 CONSIDERATION SET Q2 , ДЕТСКИЙ МИР (КОДЫ 10,11) ПОКАЗЫВАЕМ ТОЛЬКО ДЛЯ QCATEGORY=4 DIAPERS

**Укажите для каждого из перечисленных ниже магазинов, когда Вы лично последний раз покупали в нем ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ.**

**SHOPPING MISSION GENERAL**

7.      КОГДА СОВЕРШАЛА ЗАКУПКУ ДЕТСКИХ ТОВАРОВ ИЗ РАЗНЫХ КАТЕГОРИЙ (ДЕТСКОЕ ПИТАНИЕ, ПОДГУЗНИКИ, СРЕДСТВО ПО УХОДУ ДЛЯ РЕБЕНКА И Т.Д.) ЗАДАТЬ ТОЛЬКО QCATEGORY=4 (DIAPERS)

L4 Говоря о категории ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ, в какой(их) ситуациях Вы покупали ее за последние полгода?

**SHOPPING MISSION**

**Base: L3 = 1,2,3,4**

SCRIPTER: МАТРИЦА, РОТАЦИЯ ВЫСКАЗЫВАНИЙ, ЗАДАТЬ ПО ПЯТИ МАГАЗИНАМ ПО НАИМЕНЕЕ ЗАПОЛНЕННОЙ ЯЧЕЙКЕ ПО ВСЕМ МАГАЗИНАМ, ДЛЯ КОТОРЫХ L3=1,2,3,4 ПОКАЗ ЛОГО

**L5.**Вспомните ситуацию(и), когда Вы покупали [ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ] в магазине [ПОДСТАВИТЬ НАЗВАНИЕ МАГАЗИНА]. Оцените, как часто Вы совершали в такой(их) ситации(ях) покупку [ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ] в этом магазине?

**Когда совершала закупку детских товаров из разных категорий (детское питание, подгузники, средство по уходу для ребенка и т.**д.) ЗАДАТЬ ТОЛЬКО QCATEGORY=4 (DIAPERS)

**OVERALL RATING**

BASE: ASK FOR STORES IN CONSIDERATION SET MAXIMUM 10 STORES

**L7**

**Детский мир (коды 10,11) показываем только для QCategory=4 Diapers**

1 – Он ужасен

**NET PROMOTER SCORE**

**Base: ask for stores in CONSIDERATION SET MAXIMUM 10 STORES**

**SCRIPTER: ПОКАЗ ЛОГО, ЗАДАТЬ ПО КАЖДОМУ МАГАЗИНУ ИЗ CONSIDERATION SET**

ДЕТСКИЙ МИР (КОДЫ 10,11) ПОКАЗЫВАЕМ ТОЛЬКО ДЛЯ QCATEGORY=4 DIAPERS

**IMPORTANT ATTRIBUTES**

BASE: ASK ALL

**ПОДСТАВИТЬ КАТЕГОРИЮ.**

SCRIPTER: МАТРИЦА, РОТАЦИЯ АТРИБУТОВ СОХРАНИТЬ ПОРЯДОК ИЗ ВОПРОСА Q15, СВОЙ СПИСОК ДЛЯ КАЖДОЙ КАТЕГОРИИ, В СТРОКАХ АТРИБУТ, В СТОЛБЦАХ ВАЖНО НЕВАЖНО

**Base: ask for maximum 10 stores in CONSIDERATION SET, according to the algorithm provided**

ДЕТСКИЙ МИР (КОДЫ 10,11) ПОКАЗЫВАЕМ ТОЛЬКО ДЛЯ QCATEGORY=4 DIAPERS

**Base: all respondents**

**ADDITIONAL QUESTIONNAIRE – all categories**

**QInfo3.**Спасибо за Ваши ответы! Позвольте задать Вам еще несколько вопросов про Ваши покупательские привычки и отношение к процессу выбора товара.

**PRICE & QUALITY ATTITUDE**

BASE: ASK ALL

А1 Насколько Вы согласны или не согласны с каждым из следующих высказываний о покупке товаров для дома и семьи?

**SCRIPTER: ГРИД, РОТАЦИЯ ВЫСКАЗЫВАНИЙ**

Я ЗАРАНЕЕ ПЛАНИРУЮ СПИСОК ТОВАРОВ, КОТОРЫЕ СОБИРАЮСЬ КУПИТЬ, И СЛЕДУЮ СПИСКУ

ЕСЛИ НУЖНОГО МНЕ ТОВАРА НЕТ НА ПОЛКЕ, Я ВЫБЕРУ ТОВАР ДРУГОГО БРЕНДА ИЗ ЭТОЙ КАТЕГОРИИ

Для меня цена важнее бренда

Для меня главное — качество, а не цена

3 Не могу ответить определенно

**DRIVERS OF ONLINE**

В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ БЫСТРЕЕ СОВЕРШИТЬ ПОКУПКУ НУЖНЫХ МНЕ ТОВАРОВ

ЗАДАТЬ, ЕСЛИ В Q3 ВЫБРАН ОДИН ИЗ КОДОВ 11,29-33, 37,38 , РОТАЦИЯ, КРОМЕ 98 МНОЖЕСТВЕННЫЙ ВЫБОР

А2 Укажите, пожалуйста, почему Вы совершаете покупки товаров для дома и семьи в ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ?

**BARRIERS OF ONLINE**

BASE: ALL

**А3**

Укажите, пожалуйста, причину, по которой Вы отказались от совершения / редко совершаете покупки товаров для дома и семьи в ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНАХ?

A4 Знаете ли Вы что такое кэшбэк? Если знаете, то мотивирует ли это Вас к покупке товара, участвующего в программе?

А5 Какие акции и призы мотивировали бы Вас регистрироваться на сайтах / в приложениях?

**1 Розыгрыш дорогих призов**

**6 Программа лояльности (накопление баллов, повышенный процент скидки)**

**7 Возможность бесплатно получить товар в качестве пробника**

А6 Какими социальными сетями и мессенджерами Вы пользуетесь?

**2 Telegram**

**3 Viber**

**4 Instagram1**

**5 ВКонтакте**

**6 YouTube**

A7 Сталкивались ли Вы когда-нибудь с тем, что купленный Вами товар оказался подделкой? Как Вы определили, что этот товар – подделка / контрафакт?

**END OF THE QUESTIONNAIRE**