

Задание №2

Темы для проведения интервью:

- 1) Исследование пользовательского опыта
 - Узнать, как сейчас пользователи решают проблему с покупкой товаров из рубежа, насколько довольны текущим решением данной проблемы
- 2) Анализ преград в использовании
 - Выяснить, что может остановить пользователей в использовании сервиса WB Buyer (недоверие, возврат, что-то с товаром, доставка и тд.)
- 3) Определение ключевых функций сервиса
 - Узнать, какие функции необходимы/важны для пользователей в сервисе (удобная оплата, расчет стоимости с таможенными пошлинами/налогами, функции отслеживания товара и тд)
- 4) Востребованность сервиса
 - Узнать, насколько необходим пользователям данный сервис (может уже есть решения, которые их удовлетворяют)
- 5) Оплата заказов
 - Выяснить, с какими проблемами (или хорошими решениями) сталкиваются пользователи при оплате заказов (способы оплаты, оплата после получения, надежность в безопасности платежа и тд)

Моя тема – «Исследование пользовательского опыта»

Вопросы для интервью:

- 1) Покупали ли Вы товары из зарубежных магазинов?
- 2) Как часто Вы покупаете товары из-за рубежа?
- 3) Каким образом Вы покупаете товары из-за рубежа? Через посредников, сторонних служб доставки? Интернет-магазин, телеграмм, знакомые?
- 4) Какие товары вы покупали/чаще всего покупаете из-за рубежа?
- 5) Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при заказе товаров из-за рубежа? (нет доставки/прямой доставки, оплата и тд)
- 6) Как вы выбираете, где заказывать (отзывы, реклама, рекомендации)?

- 7) Присутствовала ли у вашего товара наценка от продавца? (наценка из-за доставки в Россию, кроме налогов, пошлин)
- 8) Если бы существовал сервис, который легко бы позволял заказывать товары из многих зарубежных магазинов с доставкой в Россию – заинтересовал бы он Вас?
- 9) Какие функции такого сервиса были бы для вас наиболее важными (расчет полной стоимости заказа с пошлинами, удобная оплата, поддержка нескольких магазинов в одном заказе и т.д.)?
- 10) Насколько Вас беспокоят возможные задержки на таможнях, зарубежных странах ваших заказов?
- 11) Какую максимальную сумму за доставку товаров Вы готовы платить (с учетом таможенных сборов, пошлин)?
- 12) Есть ли такие товары, которые Вы никогда не заказывали из зарубежных стран? Почему?
- 13) Какой товар вы заказывали последний раз из рубежа?
- 14) Где заказали данный товар?
- 15) Почему выбрали именно этот магазин?
- 16) Удовлетворены ли вы ценой товара? (с учетом доп. сборов)
- 17) Удовлетворены ли вы были полученным товаром?
- 18) Случались ли у вас сильные задержки заказов?
- 19) Информировали ли вас о них? Если да, то каким образом? Если нет, то как вы о них узнавали, писали ли в поддержку?
- 20) Приходилось ли вам возвращать товар? Как проходил этот процесс?
- 21) Были ли такие ситуации, что товар нельзя было вернуть даже если он подлежит возврату?
- 22) Какими способами оплаты вы предпочли бы воспользоваться для покупки товаров из-за рубежа (кредитные карты, электронные кошельки и тд)?
- 23) В общем как вы относитесь к покупке товаров из-за границы? Дайте оценку вашему опыту. (от 1-10, стресс, нормально и тд)
- 24) По вашему опыту, что бы вы посоветовали другим людям, покупающим товары из зарубежных стран (только начинающим или людям с опытом)?
- 25) Если бы существовал сервис WB Buyer, какие функции оформления заказа из зарубежных стран вы бы хотели ему передать? (проблемы на таможне, например)
- 26) Что вы бы хотели улучшить/изменить на существующих платформах покупки товаров из-за рубежа, которыми вы пользовались?
- 27) Если у вас по ходу разговора появились мысли, с которыми хотите поделиться насчет нашей темы, можете их сейчас рассказать!

Гугл-форма:

https://docs.google.com/forms/d/1gsxHB93M_W0lOSIjaCuTPlbCNF7fmTqVan9gDLTZ3PA/edit

Ответы на Гугл-форму:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1f7p7vBmX-JglkfMtgmDyOQfUzV4EMYP8xE2Gvh6v3NY/edit?usp=sharing>

Глубинное интервью:

https://drive.google.com/drive/folders/1_RqQOsKQCfBPM68GFLPil-RP732Rdgrj?usp=sharing

Интервью 5:

(*Приветствие, рассказ о теме интервью*)

1) Покупали ли Вы товары из зарубежных магазинов?

- Да, покупал, часто заказываю витамины, одежду, иногда обувь.

2) Каким образом Вы покупаете товары из-за рубежа? Через посредников, сторонних служб доставки? Интернет-магазин, телеграмм, знакомые?

- Через телеграмм-канал, людей-посредников вообще. Русские продавцы живут в Америке, строят на этом бизнес. Раньше еще заказывал через сайт INEBB витамины, но теперь нельзя... Только телеграмм-каналы.

3) Сталкивались ли Вы с какими-либо трудностями при заказе товаров из-за рубежа? (нет доставки/прямой доставки, оплата и тд)

- Ну по началу переживал, что обманут, потому что на свой страх и риск пробовал такой вид покупки зарубежных товаров. По поводу доставки – долго, конечно (целый месяц), но об этом предупреждают, иногда быстро.

4) Присутствовала ли у вашего товара наценка от продавца? (наценка из-за доставки в Россию, кроме налогов, пошлин)

- Как-то зашел посмотреть на официальном сайте цену – получилось где-то 30% по мои расчетам + доставка

5) Если бы существовал сервис, который легко бы позволял заказывать товары из многих зарубежных магазинов с доставкой в Россию – заинтересовал бы он Вас?

- 100% да, с гарантией доверия!

6) Насколько Вас беспокоят возможные задержки на таможнях, зарубежных странах ваших заказов?

- Если о них предупреждают заранее, перед покупкой товара – то норм

7) Есть ли такие товары, которые Вы никогда не заказывали из зарубежных стран? Почему?

- Электронику, дорогая, страшно, что обманут

8) Какой товар вы заказывали последний раз из рубежа?

- Косметику своей девушке

9) Где заказали данный товар?

- Также через телеграмм-канал, цена чересчур высокая как по мне, зато задержек не было, товар пришел целый, оригинальный

10) Приходилось ли вам возвращать товар? Как проходил этот процесс?

- Не приходилось

11) В общем как вы относитесь к покупке товаров из-за границы? Дайте оценку вашему опыту. (от 1-10, стресс, нормально и тд)

- Наверное, 6. Как и говорил, очень стрессуешь по началу, да и в принципе я до сих пор не уверен, что мне привозят оригинальные товары, вроде похожи на правду

12) По вашему опыту, что бы вы посоветовали другим людям, покупающим товары из зарубежных стран (только начинающим или людям с опытом)?

- Пользоваться проверенными платформами

- 13) Если бы существовал сервис WB Buyer, какие функции оформления заказа из зарубежных стран вы бы хотели ему передать? (проблемы на таможне, например)
- Всю доставку, разумеется, контроль качества еще наверное
- 14) Что вы бы хотели улучшить/изменить на существующих платформах покупки товаров из-за рубежа, которыми вы пользовались?
- Не могу сказать

Анализ результатов:

- **Частота покупок:** большинство респондентов совершает покупки товаров из зарубежных стран 1-2 раза в год или реже.
- **Методы покупки:** приобретения осуществляются преимущественно через посредников, таких как знакомые, друзья или родственники.
- **Популярные товары:** одежда и обувь являются наиболее востребованными категориями товаров среди опрошенных.
- **Критерии выбора платформы:** наиболее важными факторами при выборе платформы для заказа товаров являются отзывы пользователей и рекомендации друзей.
- **Наценка на товары:** отношение к наценке на товары у продавцов распределено поровну — 50% респондентов с ней согласны, 50% — нет.
- **Сервисы для заказов:** 100% опрошенных заинтересованы в сервисе, который позволит заказывать товары из множества зарубежных магазинов с доставкой в Россию.
- **Задержки заказов:** непредвиденные задержки беспокоят большую часть респондентов.
- **Необычные заказы:** косметику, электронику и дорогостоящие хрупкие товары опрошенные никогда не заказывали и не планируют, опасаясь повреждений и недобросовестных продавцов.
- **Последний заказ:** самым популярным товаром, который респонденты заказывали в последний раз, стали кроссовки. Все они остались довольны своим выбором.
- **Проблемы с возвратом:** небольшая часть опрошенных сталкивалась с ситуацией, когда не могла вернуть товар, который подлежит возврату.
- **Оценка покупок:** общий опыт покупок респонденты оценили в диапазоне от 7 до 10 баллов, при этом большинство поставили 8 баллов.
- **Советы от респондентов:** главный совет — использовать проверенных посредников для покупок.

- **Недостаток функций:** самой востребованной функцией, которой не хватает опрошенным при заказе товаров из-за рубежа, является возможность отслеживания статуса заказа.

Вывод:

Общий опыт покупок из-за рубежа оценивается положительно, однако требуется внимание к вопросам логистики, возвратов и информирования о возможных затратах, что может способствовать увеличению доверия и удовлетворенности пользователей.

Проблемы с возвратом товаров также остаются значительным препятствием для совершения покупок. Упрощение возвратной политики может существенно улучшить общий опыт пользователей.

Респонденты отметили нехватку функции отслеживания статуса заказов, что является важным аспектом для повышения прозрачности и уверенности в процессе покупок.

Потребители ориентированы на отзывы и советы друзей при выборе платформы для заказов, что важно учитывать для повышения доверия к сервисам.

Большинство респондентов совершает заказы из-за границы 1-2 раза в год, часто через знакомых, что свидетельствует о некотором уровне интереса к международным покупкам, особенно в категориях одежды и обуви.