

Респондент	респондент 1 (ЦА)	респондент 2 (ЦА)	респондент 3 (ЦА)	респондент 4 (аутсайдер)
Паттеры	<ul style="list-style-type: none"> — Отдаю предпочтение магазинам с качественными фото товаров — Использую фильтр — В основном пользуюсь приложениями ИМ - ов, потому что работает гораздо быстрее и ориентироваться удобнее. 	<ul style="list-style-type: none"> — Пользуюсь в основном сайтом. Плюс - не нужна регистрация. Хватает лишь одного номера телефона — Иногда заказываю вещи с принтами, потому что в обычных магазинах такого товара нет — Для поиска нужного товара по полной использую фильтр на сайте 	<ul style="list-style-type: none"> — Не так часто пользуюсь ИМ. Чаще хожу по магазинам в выходные. Но в том случае, если идти в обычный магазин либо идти нет времени вовсе, приходится делать заказ в ИМ. — Когда нужно купить что-то конкретное, проще купить это в ИМ. — Всегда пользуюсь сортировкой товаров по бренду, цвету и цене (в том случае если магазин с дорогой одеждой). 	<ul style="list-style-type: none"> — Перед покупкой изучаю отзывы о ИМ — Если у магазина хорошие отзывы но не совсем понятный сайт, я покажу утку с него. — Обычно покупаю через кого-то.
Потребности (пожелания)	<ul style="list-style-type: none"> — Экономит время — Можно будет вернуть товар — Удобнее пользоваться приложениями. Оно не тупит и гораздо удобнее — Наличие хорошего фильтра — Примерка без преждевременной оплаты 	<ul style="list-style-type: none"> — Экономит время. Можно забрать в ближайшей точки самовывоза (бесплатно), доставка курьером до квартиры — Можно будет вернуть товар — Можно перенести время или дату доставки товара — Наличие хорошего фильтра — Примерка без преждевременной оплаты 	<ul style="list-style-type: none"> — Очень выручает наличие хорошей инструкции по пользованию вещью, ее характеристике и подробной размерной линейкой. — Люблю, когда на сайте не нужно регистрироваться и хватает одного номера телефона. — Люблю, когда в ИМ качественные и детализированные фотографии. — Нередко приходится прибегать к услугам тех поддержки на самом сайте. Когда она работает исправно и оперативно, я чувствую себя более спокойной. 	<ul style="list-style-type: none"> — Мне нравится, когда в ИМ качественные фото — Чем больше подробностей о товаре, тем лучше — Предпочитаю ходить по магазинам. Но есть два магазина, которым я доверяю и к ним привыкла. Потом в случае срочной необходимости, могу воспользоваться ими.
Проблемы (боли)	<ul style="list-style-type: none"> — На примерку дается 15 минут. В это время невозможно уложиться в том случае, если большой заказ — Из-за большого количества товаров и неправильного распределения по фильтрам, сложно найти нужную вещь — Фактическое время доставки иногда превышает указанное время доставки при покупке — В большинстве магазинов нельзя сначала примерить, а потом купить товар 	<ul style="list-style-type: none"> — Характеристики заявленные на сайте не соответствовали фактическим — После раскопки товара в примерочной есть всего-лишь два варианта развития событий: либо ты его покупаешь, либо он сразу отправляется на склад. При этом на сайте этой информации нет. — Вещь не может лежать и ожидать примерки больше 4 дней — В большинстве магазинов нельзя сначала примерить, а потом купить товар 	<ul style="list-style-type: none"> — Характеристики заявленные на сайте не соответствовали фактическим — Возникали проблемы с доставкой. В основном такие ситуации возникали, когда доставкой занималась служба доставки. В таких случаях, при задержке заказа, мне приходилось связываться не с ИМ, а с компанией доставщиком. Из-за этого возникали недопонимания. — Как-то раз пришел не тот заказ 	<ul style="list-style-type: none"> — Плохо, когда некомпетентная служба поддержки. — На некоторых сайтах приходится регистрироваться — Плохо описаны характеристики товара
Противоречия	<ul style="list-style-type: none"> — Заказываю на ASOS, потому что вещи лучше, но дольше доставка и примерка невозможна 	<ul style="list-style-type: none"> — Сайт был очень плох, постоянно тупил, но из-за отсутствия в других магазинах этой вещи с принтом, кое-как смогла оформить заказ. Больше там не заказываю 	<ul style="list-style-type: none"> — Изначально сайт не нравился вообще. Был неудобен в использовании да и вообще выглядел отвратно, но я все же решила там заказать. Больше этого делать не буду. 	<ul style="list-style-type: none"> — Плохо когда нет отзывов — Иногда заказываю на тех сайтах, которые мне посоветовали знакомые, хотя отзывы о сайте не всегда могут быть положительными.
Инсайты	<ul style="list-style-type: none"> — Сделать доступной примерку перед покупкой, дольше чем 15 минут 	<ul style="list-style-type: none"> — Предусмотреть возможность кастомизации вещей под желания покупателей 	<ul style="list-style-type: none"> — Уведомлять о несвоевременной доставке, до начала оформления — Доставка должна быть штатной 	<ul style="list-style-type: none"> — Обязательно нужны отзывы о товаре и его характеристиках