

გაციფრულების პროცესის მნიშვნელობა საქართველოში არსებულ  
ინტერნეტ/ონლაინ მაღაზიებში

თორნიკე რობაქიძე

სამაგისტრო ნაშრომი

ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტი:

ბიზნეს ადმინისტრირება - მენეჯმენტი

ხელმძღვანელი: ირინე გურული



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი

2022

## განაცხადი

როგორც წარდგენილი ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

თორნიკე რობაქიძე 01/07/2022

## აბსტრაქტი

თანამედროვე ტენდენციები ინტერნეტ ვაჭრობაზე ახდენს მნიშვნელოვან გავლენას. გაციფრულების პროცესი არის სწორედ ის მნიშვნელოვანი ეტაპი, რაც უნდა გაიაროს ყველა ინდუსტრიამ, საკითხავია უბრალოდ ვინ როდის და რა დოზით. იმისთვის რომ შევაფასოთ გაციფრულების პროცესის მნიშვნელობა, ვაკვირდებით, როგორც ქართველ მომხმარებელს და იმას, თუ რა ახდენს გავლენას მის გადაწყვეტილებაზე ინტერნეტ ვაჭრობის დროს, ასევე რა მნიშვნელობა აქვს გაციფრულების პროცესის ხელშეწყობას და რა მნიშვნელობა აქვს საკომუნიკაციო არხებში ჩეთბოტების ჩაშენებას. დღეს არსებული მოთხოვნები და მსოფლიო პრაქტიკა მიუთითებს ამ ყოველივეს საჭიროებაზე. ამაზე მიუთითებს ის გარემოებაც, რომ თანამედროვე ტექნოლოგიებს სულ უფრო ფართო გამოყენება აქვს მომხმარებლებთან ურთიერთობაში. ერთ-ერთი საკითხი, რომელიც განიხილება როგორც გაციფრულების პროცესი, გულისხმობს სასაუბრო ნარატივის გაციფრულებას მომხმარებელთან კომუნიკაციის ნაწილში, რაც ორმხრივ სარგებელს ქმნის და დამატებით ღირებულებებს აჩენს. ამის ერთ-ერთი გამოსავალი კი არის ჩეთასისტენტების ჩაშენება საკომუნიკაციო არხებში. დღეს რეალობა ასეთია, რომ გაზრდილია ინტერნეტზე წვდომა, შეცვლილია ვაჭრობის ტრადიციული ფორმები და ხალხი გადასულია ინტერნეტ ვაჭრობაზე, რადგან უფრო კომფორტულია და ნაკლებ დროს და ენერგიას მოითხოვს. ამ საჭიროების მნიშვნელობის დასანახად ჩატარდა რაოდენობრივი კვლევა, რომელიც ფოკუსირებულია მონაცემთა შეგროვებისა და ანალიზის რაოდენობრივ განსაზღვრაზე. კითხვარის ფარგლებში შემოწმდა ადამიანთა ინფორმირებულობის დონე და მათი დამოკიდებულებები და პროგნოზები გარკვეული საკითხების მიმართ. კვლევაში მონაწილეობა მიიღო 75-მა ადამიანმა შესაბამისად მიღებული შედეგების დამუშავება და განზოგადება მოხდა მიღებული რაოდენობრივი შედეგების საფუძველზე

**ძირითადი საძიებო სიტყვები:** დიჯიტალიზაცია, გაციფრულება, ჩეთბოტი, ონლაინ, ინტერნეტ, ვაჭრობა, ასისტენტი, ხელოვნური,

## **Abstract**

Modern trends have a significant impact on internet commerce. The digitization process is the very important stage, which every industry must go through, it's just a question of who, when and in what dose. in order to evaluate the importance of the digitization process, we observe, Georgian customers and that, if, what influences his decision when shopping online, also, what is the importance of promoting the digitization process and what is the importance of embedding chatbots in communication channels. Today's requirements and world practice indicate the need for all of this. This is indicated by the fact that modern technologies are increasingly used in relations with customers. One of the issues considered as a digitization process involves the digitization of the conversational narrative in the part of communication with the customer, which creates mutual benefits and creates additional values. One of the solutions for this is the integration of chat assistants in communication channels. The reality today is that access to the Internet has increased, traditional forms of trade have changed and people have moved to online trade, because it is more comfortable and requires less time and energy. a quantitative study was conducted to demonstrate the importance of this need, which focuses on the quantification of data collection and analysis. Within the framework of the questionnaire, the level of people's awareness and their attitudes and predictions towards certain issues were checked. 75 people participated in the research, accordingly the obtained results were processed and generalized based on the obtained quantitative results.

**Key words:** digitization, chatbot, online, internet, trade, assistant, artificial,