

მომხმარებელთა ქცევის შესწავლა ელექტრონულ კომერციაში

თინათინ კვიციანი

სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის ბიზნესის, ტექნოლოგიისა და განათლების ფაკულტეტზე, ბიზნესის ადმინისტრირების მაგისტრის აკადემიური ხარისხის მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად

მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: ნათია ვაჩიშვილი, მოწვეული ლექტორი



ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2024

განაცხადი

„როგორც წარდგენილი სამაგისტრო 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.“

თინათინ კვიციანი

თ.კვიციანი 17.06.2024

აბსტრაქტი

მომხმარებელთა ქცევა დღევანდელ დროში ერთ-ერთი მნიშვნელოვანი ფაქტორია, მისი გაგება აუცილებელია ბიზნესისთვის, რათა მოხდეს მათი მარკეტინგული სტრატეგიების შემუშავება და მომხმარებელთა კმაყოფილების გაძლიერება დღევანდელ კონკურენტულ გარემოში. ელექტრონული კომერციის ევოლუციამ რევოლუცია მოახდინა მომხმარებელთა ურთიერთობის პროდუქტებთან და სერვისებთან დაკავშირებით, ძირეულად შეცვალა შესყიდვების ქცევა. სრულიად ახალი გამოცდილება შექმნა ინტერნეტის წარმოშობამ, რაც მომხმარებლებს ხელს უწყობს ინფორმაციის შეგროვებაში, ეხმარება პროდუქტებისა თუ ფასების შედარებასა და ინტერნეტის მეშვეობით პროდუქციის შეძენაში.

სწორედ ეს თემა არის ჩემი ნაშრომის საკვლევი თემა, რომლის მთავარი მიზანიც არის მომხმარებელთა ქცევის გაანალიზება ელექტრონულ კომერციაში, რომლის ფარგლებშიც ჩავატარე თვისებრივი და რაოდენობრივი კვლევა. ამ მეთოდების მეშვეობით კი მოხდა, როგორც მასობრივი გამოკითხვა, აგრეთვე მეილის დახმარებით კომპანიის წარმომადგენლებთან და სოციალურ ქსელში ონლაინ მაღაზიის მფლობელ ერთ ადამიანთან კომუნიკაცია.

კვლევის დახმარებით დავადგინე, რომ მეტნაკლებად დადებითი დამოკიდებულება აქვთ მომხმარებლებს ონლაინ შესყიდვის მიმართ, აგრეთვე ის, რომ პროდუქციის ფასები მომხმარებელთა მიერ შესყიდვის გადაწყვეტილებაზე მოქმედებს, გარდა ამისა ნდობა არის ის მნიშვნელოვანი ფაქტორი, რომელზე დაყრდნობითაც მომხმარებლები ღებულობენ შესყიდვის გადაწყვეტილებას.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: მომხმარებელთა ქცევა, ელექტრონული კომერცია, ონლაინ შესყიდვა.

Abstract

Consumer behavior is one of the most important factors in today's time, its understanding is essential for businesses to develop their marketing strategies and enhance customer satisfaction in today's competitive environment. The evolution of e-commerce has revolutionized the way consumers interact with products and services, fundamentally changing purchasing behavior. The advent of the Internet has created a whole new experience that helps consumers gather information, compare products and prices, and purchase products online.

This topic is the research topic of my paper, the main goal of which is to analyze consumer behavior in electronic commerce, within the framework of which I conducted qualitative and quantitative research. Through these methods, as a mass survey, as well as communication with the representatives of the company with the help of e-mail and one person who owns an online store in the social network.

With the help of research, I determined that consumers have a more or less positive attitude towards online shopping, as well as the fact that the prices of products affect the purchasing decision of consumers, in addition, trust is an important factor based on which consumers make a purchasing decision.

Key search words: consumer behavior, e-commerce, online purchase.