

ონლაინ ვაჭრობის უსაფრთხოება და მასთან
დაკავშირებული გამოწვევები საქართველოში

ნატო მეტრეველი

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

სამეცნიერო ხელმძღვანელის-თამარ ჯანგულაშვილი
პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2025

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. სახელი, გვარი, ხელმოწერა და თარიღი” განაცხადი უნდა განთავსდეს ცალკე ფურცელზე.

ნატო მეტრეველი,

11.04.2025”

აბსტრაქტი

თანამედროვე ციფრული ეპოქა განსაკუთრებულ გავლენას ახდენს მომხმარებელთა ქცევაზე და ბიზნეს ოპერაციებზე, სადაც ონლაინ ვაჭრობა ერთ-ერთი ყველაზე

მნიშვნელოვანი ტენდენციაა. საქართველო, როგორც განვითარებადი ციფრული ბაზრის მქონე ქვეყანა, მუდმივად ეხმიანება ამ ცვლილებებს. აღნიშნულ კვლევაში განხილულია ონლაინ ვაჭრობის განვითარების ტენდენციები საქართველოში, მომხმარებელთა ქცევის, ინფორმირებულობისა და ნდობის ფაქტორების ანალიზი. კვლევა მიზნად ისახავს აღმოაჩინოს ძირითადი პრობლემები, რომლებიც გავლენას ახდენს როგორც მომხმარებელთა გადაწყვეტილებებზე, ისე ონლაინ მაღაზიების მუშაობაზე, გამოწვევების დასაძლევად ან პრობლემების მოგვარებაში. საკვლევი კითხვები ფორმულირებულია იმგვარად რომ მივიღოთ პასუხები შემდეგ მნიშვნელოვან საკითხებზე, მომხმარებელთა ინფორმირებულობა ონლაინ შოპინგისას, მათ მიერ გამოყენებული უსაფრთხოების ზომები, ასევე ბიზნესების ტექნოლოგიური და ლოგისტიკური შესაძლებლობები, მომხმარებელთა ქცევითი სტრუქტურა და შოპინგის ჩვევები, ნდობის ხარისხი და მასზე მოქმედი ფაქტორები, ონლაინ მაღაზიების ფუნქციონალური და ტექნოლოგიური შესაძლებლობები.

გამოყენებული იქნება როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებითი კვლევითი მეთოდები, მათ შორის მომხმარებელთა გამოკითხვები და ონლაინ მაღაზიების მენეჯერებთან ინტერვიუები.

კვლევის შედეგები უნდა დაეხმაროს. როგორც მცირე და საშუალო ბიზნესებს, ისე სახელმწიფო სტრუქტურებს, რათა მოხდეს ელექტრონული კომერციის ეფექტიანობის გაზრდა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა და სისტემური გამოწვევების გადაჭრა. საბოლოო მიზანი არის ისეთი სტრატეგიების შემუშავება, რომლებიც უზრუნველყოფს საქართველოს ონლაინ ვაჭრობის მდგრად განვითარებას, ასევე ზრდის მომხმარებელთა ნდობას და კმაყოფილებას.

Abstract

The modern digital era has significantly impacted consumer behavior and business operations, with online shopping emerging as one of the most important trends. Georgia, as a developing digital market, continuously adapts to these changes. This study aims to explore the trends in the development of online commerce in Georgia, analyzing consumer behavior, awareness, and trust factors. The research identifies key challenges affecting both consumer decisions and the operations of online stores, while proposing solutions to address these issues.

The study examines crucial aspects such as consumer awareness during online shopping, the security measures they use, and the technological and logistical capabilities of businesses. Both quantitative and qualitative research methods are employed, including consumer surveys and interviews with online store managers.

The findings of the research are intended to assist small and medium-sized enterprises, as well as government institutions, in enhancing the efficiency of electronic commerce, protecting consumer rights, and addressing systemic challenges. The ultimate goal is to develop strategies that ensure the sustainable growth of online commerce in Georgia, while increasing consumer trust and satisfaction.