

УДК 657

Якуб'як Олена

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя
**АНАЛІЗУВАННЯ РОЗВИТКУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ В ГАЛУЗІ ІНТЕРНЕТ-
ТОРГІВЛІ**

Yakubiak. Olena

Ternopil Ivan Puluj National Technical University
**ANALYSIS OF THE DEVELOPMENT OF DIGITALIZATION IN THE FIELD OF
INTERNET TRADE**

З розвитком інтернету майже вся економічна сфера життя відчула потребу в модернізації, що призвело до процесу діджиталізації у більшості галузях господарської діяльності. Станом на сьогодні, всесвітня мережа пов'язана ледь не з кожним кроком людини. Підприємства навчилися використовувати величезні можливості інтернету, щоб підвищити власну конкурентоспроможність та отримати більший прибуток. Даний процес не обійшов стороною й таку галузь економіки як торгівля, яка швидко відреагувала на розвиток світу та високо оцінила весь потенціал покупок, що можуть відбуватися без виходу потенційних клієнтів з дому.

Інтернет-торгівля багато з чим стикнулася від моменту її запровадження. Споживачі також пройшли довгий шлях, щоб дійти до того володіння навичками придбання товарів та послуг онлайн, які вони мають зараз. Кожного року з'являлися нові тенденції, що визначали напрямки розвитку електронної торгівлі та її можливі точки дотику з покупцями. До головних сучасних трендів інтернет-торгівлі можна віднести роботу з чат-ботами, активніше користування інтернетом літніми людьми, покупку продуктів онлайн, покращення процесів піклування про себе та використання методу голосових покупок.

Внаслідок розвитку штучних технологій з'явилися так звані чат-боти, які, за даними експертів в галузі торгівлі, скоро повністю замінять людей-продавців під час купівлі онлайн. Зацікавленість людьми використання чат-ботів стрімко збільшується. Багато клієнтів радше будуть взаємодіяти з ними, ніж спілкуватися при покупці з людьми. Окрім того, чат-боти можуть скеровувати покупців на певні сторінки чи статті з даними про продукцію, а також надавати їм загальну інформацію перед тим, як переправити на розмову з продавцями. Дослідники вважають, що до 2025 року вартість ринку чат-ботів значно зросте та буде вартувати понад \$102 млрд [1]. До того ж, багатьом компаніям вдалося значно зекономити на використанні цього виду штучної технології, оскільки кількість людей-працівників зменшилася, що призвело до скорочення витрат на заробітну плату.

Частка літніх людей, що користуються онлайн-покупками поступово збільшується, вони набираються досвіду та стають впевненішими у власних навичках. Це відбувається як внаслідок того, що від початку створення перших інтернет-магазинів вже пройшло декілька років, тобто відбулося певне старіння нації, так і тому, що молодше покоління з радістю навчає старше правилам користування інтернетом. Саме тому, підприємствам необхідно пристосуватися до обслуговування цієї категорії людей, щоб забезпечити всі їхні потреби.

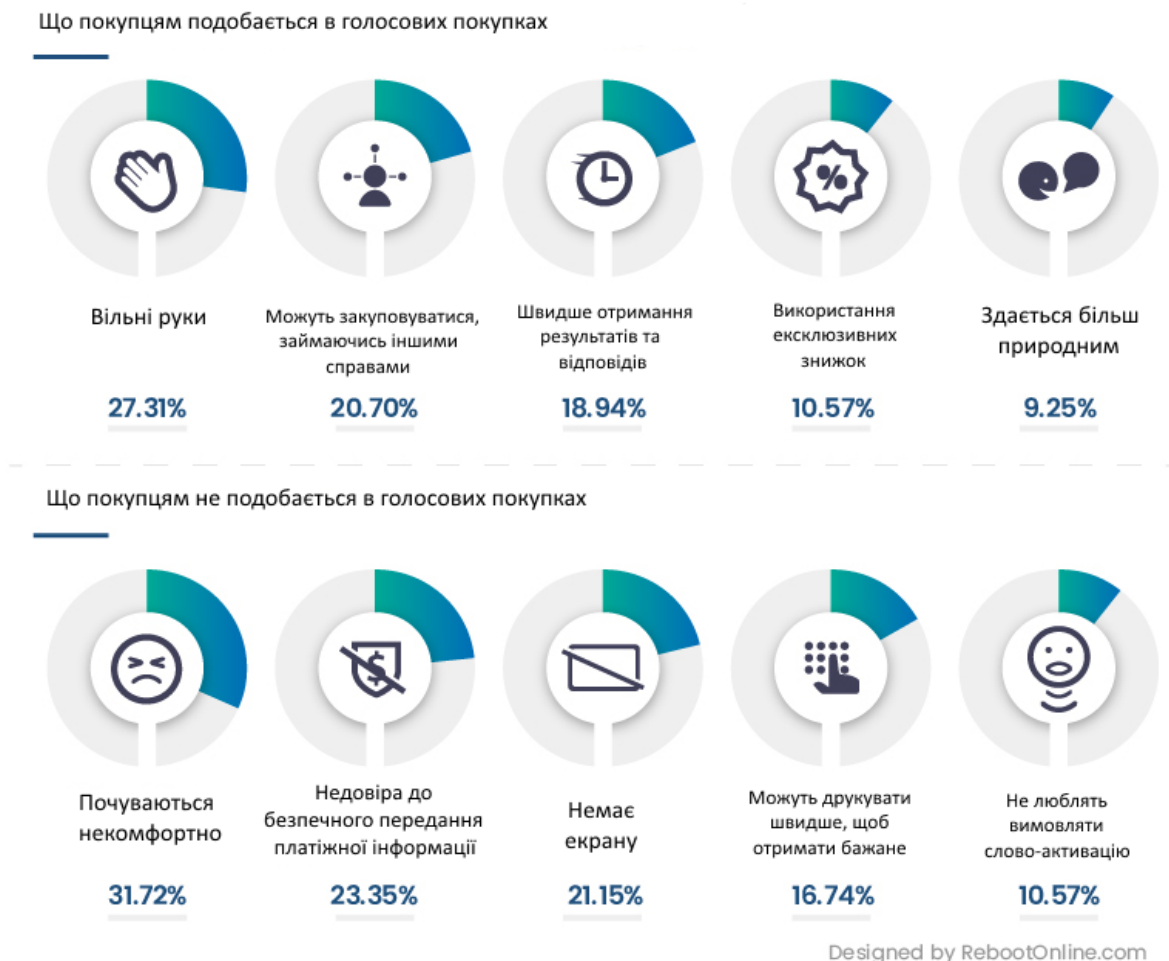
Велика кількість споживачів зараз купує продукти харчування через онлайн магазини. Згідно з даними останніх досліджень [2], міжнародний продуктовий ринок досягне \$2158,53 млрд до 2030 року. Ще декілька років назад це було б абсурдно, про через пандемію та вимушений карантин багато людей змінили свої погляди та перейшли на інтернет-купівлю майже всіх необхідних речей. І навіть після певного покращення умов життя внаслідок скорочення захворювань, велика частка покупців

продовжує віддавати перевагу саме такому способу покупок, щоб менше взаємодіяти з оточуючими людьми та дотримуватися норм соціальної дистанції.

Окрім того, безліч покупців почали краще турбуватися за власне фізичне та психічне здоров'я, зважаючи на всі останні події. Люди зацікавлені в придбанні продуктів та послуг, які допоможуть їм розслабитися та хоч на якийсь час забути про турботи. Багато підприємств зараз надають онлайн такі послуги, як заняття йогою та фітнесом, сеанси медитації чи психологічної терапії.

Поширеним стає метод голосових покупок за допомогою мікрофонів, розумних колонок та смартфонів. Експерти в цій галузі вважають, що до 2024 р. кількість гаджетів, які будуть містити голосових помічників зросте до 8,4 млрд у порівнянні з 4,2 млрд в 2020 р. [4]. Споживачі користуються всіма перевагами (рис. 1) даного методу, тобто вони спокійно можуть робити покупки займаючись іншими справами, менше контактують з поверхнею гаджетів, а також ця дія видається більш природною. Звичайно є й декілька недоліків - не всім комфортно це робити, оскільки вони можуть швидше набрати запит, їм не подобається говорити слово-активацію, або клієнти просто не впевнені, що таким чином замовлення дійде цілісним та правильним.

Рисунок 1



[5]

Аналогічно, від початку пандемії у великої кількості клієнтів прослідковується тенденція до збільшення інтересу до засобів особистої гігієни, що стало помітним внаслідок зростання попиту на 32% на багатоцільові мийні засоби та на 29% на мийні

засоби для кухні та ванної кімнати [3]. Також зросли продажі спортивних товарів, оскільки люди перейшли від групових тренувань у залі на особисті заняття спортом вдома.

Таким чином, можна зробити висновок, що останні світові події значно вплинули на споживчі тенденції інтернет-торгівлі. Внаслідок пандемії та розвитку інформаційних технологій відбулося багато змін, а в покупців з'явилися нові звички. Саме тому підприємствам необхідно орієнтуватися на сучасні тренди, щоб не втрачати зв'язки зі споживачами, знати чого від них очікують та краще забезпечити всі потреби своїх клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Тенденції розмовної комерції, що формують електронну комерцію (інфографіка). (The Conversational Commerce Trends Shaping Ecommerce (infographic).) URL: <https://www.digitalinformationworld.com/2021/11/the-conversational-commerce-trends.html#>
2. Зростання та тенденції онлайн-ринку продуктових товарів. (Online Grocery Market Growth & Trends.) URL: <https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-online-grocery-market>
3. Які зміни в закупівлях, спричинені пандемією, залишаться? (Which pandemic-inspired purchasing shifts are here to stay?) URL: <https://nielseniq.com/global/en/insights/analysis/2021/which-pandemic-inspired-purchasing-shifts-are-here-to-stay/>
4. До 2024 року кількість голосових інтерактивних пристроїв подвоїться. (Voice-interactive devices in use to double by 2024.) URL: <https://www.businesswire.com/news/home/20200427005609/en/Juniper-Research-Number-Voice-Assistant-Devices-Overtake>
5. Нове дослідження показує, що люди купують через голосові помічники. (New Study Reveals What People Are Buying Through Voice Assistants.) URL: <https://www.searchenginejournal.com/new-study-reveals-what-people-are-buying-through-voice-assistants/287277/>