

ივანე ჯავახიშვილის სახელობის თბილისის სახელმწიფო უნივერსიტეტი

მარკეტინგის კათედრა

ნუგზარ თოდუა

# ინტერნეტ-მარკეტინგი

(რიდერი)

თბილისი  
2018

# შინაარსი

შესავალი	10
<b>თავი 1. ინტერნეტის როლი თანამედროვე ბიზნესში</b>	<b>4</b>
1.1. ინტერნეტის როლი საზოგადოებისა და ბიზნესის განვითარებაში	4
1.2. ინტერნეტის ფუნქციები ბაზარზე	7
1.3. ინტერნეტ-ბაზრის სუბიექტები	9
1.4. ელექტრონული ბიზნესის ევოლუციის პროცესი	13
1.5. ელექტრონული ბიზნესის მოდელები	16
1.6. ელექტრონული კომერციის მახასიათებლები	23
1.7. ელექტრონული კომერციის პროცესები	26
1.8. ინტერნეტის როლი მარკეტინგის განვითარებაში	39
<b>თავი 2. ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემები და გამოყენების თავისებურებები</b>	<b>42</b>
2.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემების კლასიფიკაცია	42
2.2. web-საიტის როლი მარკეტინგში	54
2.3. ელექტრონული ფოსტის როლი მარკეტინგში	62
2.4. ინტერნეტ-მარკეტინგის გამოყენების სფეროები	64
2.5. ინტერნეტ-მარკეტინგის კომპლექსი	69
2.6. ინტერნეტ-მარკეტინგის ძირითადი სტრატეგია და მისი გამოყენების უპირატესობები	72
<b>თავი 3. ინტერნეტ-მარკეტინგის გარემო</b>	<b>79</b>
3.1. კომპანიის გარემო და ქსელი	79
3.2. ინფორმაციული საზოგადოება და საზოგადოების ელექტრონული განვითარება	81
<b>თავი 4. მარკეტინგული კვლევები ინტერნეტში</b>	<b>86</b>
4.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის საინფორმაციო სისტემები	86
4.2. ინტერნეტ-მარკეტინგული კვლევის მეთოდები	91
<b>თავი 5. სასაქონლო პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში</b>	<b>99</b>
5.1. ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი საქონლის კლასიფიკაცია და მისი თავისებურებები	99
5.2. ახალი საქონლის შემუშავება ინტერნეტში	104
5.3. ინტერნეტ-მომსახურების სახეები	106
<b>თავი 6. ფასების პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში</b>	<b>119</b>
6.1. ფასწარმოქმნის ეტაპები და ფასების განსაზღვრა ინტერნეტში	119
6.2. ფასების პოლიტიკის არსი ინტერნეტში	126

<b>თავი 7. დისტრიბუციული პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში</b>	131
7.1. დისტრიბუციული სისტემა ინტერნეტში	131
7.2. ინტერნეტ-მაღაზია და ვაჭრობის სისტემა	141
7.3. ინტერნეტ-მომხმარებელთა ქცევა	150
<b>თავი 8. კომუნიკაციური პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში</b>	152
8.1. ინტერნეტში კომუნიკაციური პოლიტიკის არსი	152
8.2. ინტერნეტ-მარკეტინგული კომუნიკაციის სისტემები	155
8.3. ინტერნეტ-რეკლამა	162
<b>თავი 9. ინტერნეტ-მარკეტინგის სამართლებრივი და ეთიკური საკითხები</b>	167
9.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის სამართლებრივი რეგულირების პრობლემები და თავისებურებები	167
9.2. ინტერნეტ-მარკეტინგის ეთიკური საკითხები	171
<b>თავი 10. ინტერნეტ მარკეტინგის თანამედროვე ინსტრუმენტები</b>	175
10.1. საძიებო სისტემის ოპტიმიზაცია (SEO)	175
10.2. Google AdWord	182
10.3. სოციალური მედიამარკეტინგი (SMM)	186
<b>თავი 11. ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების ტენდენციები თანამედროვე ეტაპზე</b>	190
11.1. გლობალიზაცია და ინტერნეტი	190
11.2. ინტერნეტ მარკეტინგის გავლენა მომხმარებელთა მყიდველობით ქცევაზე	194
<b>გამოყენებული ლიტერატურა</b>	203

## თავი 1. ინტერნეტის როლი თანამედროვე ბიზნესში

### 1.1. ინტერნეტის როლი საზოგადოებისა და ბიზნესის განვითარებაში

შეიძლება ითქვას, რომ რადიო იყო პირველი მსოფლიო არამატერიალური (როგორც უმავთულო) ქსელი. 1920 წელს აშშ-ის კორპორაციამ RCA Corporation-მა დაიწყო საქმიანობა უმავთულო ტელეგრაფისა და სატელეფონო კავშირის დამყარების სფეროში. ამისათვის აშშ-ის მთავრობამ გადასცა მას გემებსა და სხვა ძნელად მისაღწევ ობიექტებზე კავშირის დამყარების (კერძოდ, დეპეშების და შეტყობინებების გადაცემის) უფლება. უნდა აღინიშნოს, რომ 1922 წლიდან დაიწყო რადიოს კომერციული გამოყენება და ინდუსტრიად გადაქცევა, შეიქმნა ახალი პროდუქტი, ახალი დარგი, რომელმაც XX საუკუნის 20-იან წლებში უდიდესი გავლენა მოახდინა ადამიანთა ცხოვრებაზე, მკვეთრად შეცვალა მათი წარმოდგენა დროსა და მანძილზე [1]. უფრო მოგვიანებით კი შეიქმნა უმავთულო ქსელის სახე – ინტერნეტი, რომლის შესახებ შემუშავდა თეორიული ნაშრომებიც. 60-იანი წლების დასაწყისიდან ინტერნეტის გარემომ შეიძინა პრაქტიკული სახე.

ინტერნეტის შექმნის ძირითად მიზანს წარმოადგენდა ამერიკის შეერთებული შტატების თავდაცვის სამინისტროს კომპიუტერების ურთიერთქმედების უზრუნველყოფა. ითვლებოდა, რომ საომარი მოქმედების შემთხვევაში (მაგალითად, ატომური აფეთქებისას) ქსელის ნაწილის მწყობრიდან გამოსვლის დროს, ინტერნეტი უნდა ყოფილიყო ერთმანეთს დაშორებულ კომპიუტერებთან ინფორმაციის გავრცელების არხი და კომპიუტერების ურთიერთქმედების საშუალება.

პირველი კომპიუტერული ქსელი ლოს-ანჯელესისა და სანტა-ბარბარას უნივერსიტეტებს (კალიფორნიის შტატი) აკავშირებდა სტენფორდისა და იუტას შტატის (სოლტ-ლეიკ-სიტის) უნივერსიტეტებთან. 1972 წლისათვის ინფორმაცია იცვლებოდა ორმოცზე მეტ კომპიუტერულ ცენტრს შორის [2].

თავისი არსებობის მანძილზე ინტერნეტმა განვლო რთული გზა პროექტიდან ყოვლისმომცველ დეცენტრალიზებულ ქსელამდე. მისი მამოძრავებელი ძალა სულ უფრო ხდება კომერცია. კომერციული საქმიანობის წარმატება ისეთ გარემოში, როგორც ინტერნეტია, შეიძლება მხოლოდ იმით განისაზღვროს, თუ რამ-

დენად ითვალისწინებს ბიზნესი მომხმარებლების ინტერესებს. ამისათვის კი აუცილებელია იმის ცოდნა, თუ ვინ არიან ისინი, მათ რა მოთხოვნები, სურვილები, ქცევის მოდელები და სხვა თვისებები გააჩნიათ.

ინტერნეტის მართვა შეიძლება განვიხილოთ, როგორც ინტერნეტის ინფრასტრუქტურის მართვა და არა ფიზიკური ქსელის ან სახელმწიფოების საკომუნიკაციო დარგში ჩარევა. ეს არის მხოლოდ რესურსების მართვა, რომელსაც ეწოდება IANA (Internet Assigned Numbers Authority) ფუნქციები. ხოლო ისინი, ვისაც IANA-ფუნქციების შესრულება და მათზე კონტროლი ევალება, ფაქტიურად, ინტერნეტის მართვის ფუნქციის ნაწილს ასრულებენ.

ინტერნეტის მართვის მუშა ჯგუფის WGIG-ის (Working Group on Internet Governance) მიერ მოცემული განსაზღვრების თანახმად: „ინტერნეტის მართვა წარმოადგენს მთავრობის, კერძო სექტორის და საზოგადოების მიერ ინტერნეტის ეკოლოგიის და გამოყენების მარეგულირებელი ზოგადი პრინციპების, ნორმების, წესების, გადაწყვეტილებებისა და პროგრამების მიღების პროცედურების შემუშავებასა და განხორციელებას“ [3].

ინტერნეტი, რომელმაც გაიარა მნიშვნელოვანი გზა სამეცნიერო-კვლევითი პროექტიდან კომერციულ ინფრასტრუქტურამდე, განიხილება როგორც გლობალური საინფორმაციო სისტემა, მილიონობით კომპიუტერის გაერთიანება, ბიზნესის წარმოების ეფექტური გარემო და მარკეტინგის უნივერსალური ინსტრუმენტი. „გლობალური მასშტაბის საზოგადოებრივი რესურსი“ იმართება ინტერნეტ-საზოგადოების ISOC -ის (Internet Society) მიერ, რომელიც წარმოადგენს პროფესიულ გაერთიანებას და განსაზღვრავს ინტერნეტის განვითარების მიმართულებებს, ამუშავებს სტანდარტებს და ამტკიცებს მათ [4].

ინტერნეტის ტექნიკურ კონტროლს და კოორდინაციას ახდენს IAB (Internet Architecture Board). მას უწოდებენ ინტერნეტის „არქიტექტურის საბჭოს“ ან „უხუცესთა საბჭოს“, რომელიც იკრიბება რეგულარულად, რათა დაამტკიცოს სტანდარტები და გაანაწილოს რესურსები (მაგალითად, მისამართები) [5].

საერთაშორისო კორპორაცია ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) არეგულირებს დომენური სახელების სისტემის ფლობა-განკარგვის პროცესს, ხოლო ინტერნეტ-მომხმარებელი სწორედ დომენური სახელების სისტემით ახდენს რესურსებთან დაშვებას მარტივად და გამჭვირვალედ.

ქსელების წარმომადგენლები იკრიბებიან ერთად და იღებენ გადაწყვეტილებებს, თუ როგორ შეერთდნენ და დააფინანსონ ურთიერთშეერთება. კოლე-

ჯი ან კორპორაცია საფასურს იხდის რეგიონალურ ქსელში ჩართვისათვის, რომელიც, თავის მხრივ, მიმწოდებელს უხდის ინტერნეტში შედწევის საფასურს სახელმწიფო დონეზე [6].

საინფორმაციო ქსელების ფედერალური საბჭოს (Federal Networking Council) მიერ 1995 წლის მოცემული განსაზღვრებით, ინტერნეტი გლობალური საინფორმაციო სისტემაა, რომლის ნაწილებიც ლოგიკურ ურთიერთკავშირშია ერთმანეთთან უნიკალური სამისამართო სივრცის საშუალებით [2].

ინტერნეტი ფლობს უნიკალურ მახასიათებლებს, რომელთა შორის აღსანიშნავია მისი ჰიპერმედირი ბუნება, ინტერაქტიულობა, კომუნიკაცია, ვაჭრობის, ანგარიშსწორების, გარიგების შესაძლებლობა და სხვა, რაც მნიშვნელოვნად ამაღლებს მის შესაძლებლობებს ბიზნესში. შეიძლება ითქვას, რომ ინტერნეტმა საფუძველი ჩაუყარა ელექტრონულ ცივილიზაციას. ინფორმაციის დონე და ინფორმაციული ტექნოლოგიები განსაზღვრავენ ნებისმიერი ქვეყნის განვითარებას. ეკონომიკის, განათლების, თავდაცვისა და წარმოების სფეროში, აგრეთვე სახელმწიფოს მიერ მიღებული გადაწყვეტილებები დამოკიდებულია შესაბამისი ინფორმაციის მოპოვებასა და დამუშავებაზე.

ინტერნეტი განაპირობებს მსოფლიო სამეურნეო პროცესებში მჭიდრო ინტეგრაციას, აგრეთვე ქსელური ეკონომიკის, ელექტრონული ბაზრის, კონკურენტული და გამჭვირვალე ბიზნეს-გარემოს, საინვესტიციო წყაროების გავრცელებას და დამკვიდრებას. იგი არის აბსოლუტურად თავისუფალი, არაკონტროლირებადი, ანონიმური, ცენზურის და რედაქტირების გარეშე არსებული სივრცე. მისი ინფრასტრუქტურის მართვაზე ზრუნავენ სახელმწიფოები, მთავრობის, კერძო სექტორის და საზოგადოებრივ გაერთიანებათა სწავლულ-ექსპერტები.

ინტერნეტ-სივრცეში ხდება ბიზნესის მოდელების პოტენციალის გამოვლენა, ახალი სახის პროდუქტების მიმოქცევა, წარმოების პროცესების რეალიზება, მარკეტინგი, ვაჭრობა, ანგარიშსწორება, მონაცემთა გაცვლა, კომუნიკაციური ტექნოლოგიების გამოყენება და კომუნიკაციური კულტურის შექმნა, ადგილობრივი თუ საერთაშორისო მეცნიერული კომუნიკაციების, აგრეთვე ინტერნეტ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების ჩამოყალიბება.

## 1.2. ინტერნეტის ფუნქციები ბაზარზე

ამერიკელი მარკეტოლოგები ლ. ბუნი (Lois E.Boone) და დ. კურტცი (David L.Kurtz) გამოყოფენ ინტერნეტის 4 ძირითად ფუნქციას ბაზარზე. ესენია: კომუნიკაცია, ინფორმაცია, გართობა და ელექტრონული კომერცია (იხ. ცხრილი 1.1) [7].

ცხრილი 1.1

### ინტერნეტის ფუნქციები

1. კომუნიკაცია	2. ელექტრონული კომერცია
1.1. ონლაინ საზოგადოება 1.2. სწრაფი შეტყობინება 1.3. ჩეთი 1.4. სკაიპი 1.5. ფორუმი 1.6. სარეკლამო შეტყობინებები 1.7. კონფერენცია 1.8. სპონსორულ/პარტნიორული მონაწილეობა 1.9. ელექტრონული ფოსტა 1.10. საკუთარი ვებ-საიტი 1.11. Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა) 1.12. Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში) 1.13. Voice mail (ხმოვანი ფოსტა) 1.14. ვიდეო კონფერენცია 1.15. MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება); 1.16. IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეტრანსლირება)	2.1. ელექტრონული გარიგებები 2.2. გარიგებები ექსტრანეტის მეშვეობით 2.3. კერძო ბირჟების ქსელი 2.4. ელექტრონული ვიტრინა 2.5. ბილეთების ონლაინ შეკვეთები 2.6. ინტერნეტ-ბანკინგი 2.7. ინტერნეტ-აუქციონი 2.8. ინტერნეტ-დაზღვევა
3. გართობა	4. ინფორმაცია
3.1. თამაშები 3.2. რადიო და სატელევიზიო გადაცემების პროგრამები 3.3. მუსიკა 3.4. ფილმები	4.1. საძიებო მოწყობილობა 4.2. ონლაინ პუბლიკაციები 4.3. სიახლეები 4.4. პორტალები 4.5. ელექტრონული წიგნები

მარკეტოლოგები კომუნიკაციას განიხილავენ როგორც მყიდველებთან ურთიერთობის მართვას [8]. მის ეფექტურ, პრაგმატულ გზებს და არხებს წარმოადგენს ინტერნეტი. აქ კომუნიკაცია ინტერაქტიულია, რომლის ინიციატორად გვევლინება მყიდველიც და გამყიდველიც. თანამედროვე ორგანიზაციები აქტიურად იყენებენ ინტერნეტს კომუნიკაციური პოლიტიკის განხორციელებისთვის. ინტერნეტი გვევლინება კომუნიკაციური აქტივობის ამალგების მთავარ სტიმულად. კვლევითი სააგენტო GfK-ის დასკვნით,

დღეისათვის მარკეტინგული კომუნიკაციის ბაზარზე ფირმების მთელი აქტივობა ბრუნავს ინტერნეტის გარშემო [9].

მსოფლიო ქსელის ერთ-ერთი ძირითადი ფუნქციაა ელექტრონული კომერცია, რომელიც უზრუნველყოფს მარკეტინგული საქმიანობის სახეებს, საქონლისა და მომსახურების ყიდვა-გაყიდვას, მომხმარებელთან ურთიერთკავშირის დამყარებას, ბაზრის მოცულობის ზრდას, შუამავლებისათვის საჭირო დანახარჯების შემცირებას. ელექტრონული კომერცია განაპირობებს ინტერნეტ-მარკეტინგის განვითარებასა და ზრდას.

ინტერნეტი მომხმარებელთა მნიშვნელოვანი სეგმენტისათვის გართობისა და თავისუფალი დროის გატარების ადგილია. ინტერნეტში გართობა შეიძლება განვიხილოთ როგორც პირადი ინტერესების საკვანძო ასპექტი. ინტერნეტში მომხმარებელს ფართო სპექტრში აქვს წარმოდგენილი ონლაინ გართობის სახეები: კონცერტები, თამაშები, ონლაინ-თამაშები, რადიოპროგრამები, ფილმები, სიმღერები, მუსიკალური კლიპები და სხვა. ონლაინ პროვაიდერების მიერ შემოთავაზებულია სხვადასხვა სახის მომსახურება, რომელიც არის როგორც ფასიანი, ისე უფასო.

ინფორმაცია არის სტრატეგიული რესურსი, რომელიც საზოგადოების ცხოვრებაში განსაკუთრებულ როლს თამაშობს. იგი საქმიანობის ყველა სფეროში ეფექტიანობის ამაღლების საშუალებაა. ამიტომ განვითარებული სახელმწიფოები ახდენენ ნაციონალური ინფორმაციული ინფრასტრუქტურის სტრატეგიულ დაგეგმვას.

დღეისათვის ინფორმაციულ ბაზარზე იქმნება პროდუქტები, რომლებიც ეკონომიკის განვითარების აუცილებელი ბერკეტი და საზოგადოებრივი ცხოვრების მნიშვნელოვანი ფაქტორია. ინფორმაციულმა ბაზარმა საფუძველი ჩაუყარა ელექტრონულ საზოგადოებას და განაპირობა სახელმწიფოების გლობალურ სივრცეში ინტეგრაცია. ინფორმაციული ბაზრის მეშვეობით ხორციელდება სხვადასხვა აუდიტორიისათვის ინფორმაციული პროდუქტების შეთავაზება მათი ინტერესებისა და მოთხოვნილებების გათვალისწინებით [10].

გლობალური ინფორმაციული სისტემის ჩამოყალიბებამდე ინფორმაციის მოძიების ძირითადი ხერხი იყო სხვადასხვა ფორმის პირადი ურთიერთობები. დღეს საერთაშორისო მასშტაბით ინფორმაციის მოძიება ყველაზე მეტად ხელმისაწვდომია გლობალური ინფორმაციული ბაზრის მეშვეობით, სადაც, მოცულობის მიუხედავად, ნებისმიერი ინფორმაციის მოპოვება შეიძლება.



ინფორმაციის უმცირეს საზომ ერთეულს ბიტი (BIT) ეწოდება [11]. 8 ბიტი ახალ ერთეულს ქმნის, რომელიც ინფორმაციის საზომი ერთეულია და ჰქვია ბაიტი (BYTE). ეს აბრევიატურა წარმოებულია ბინარი თერმისაგან (Binary Term) [12]. ბაიტისაგან წარმოებული მონაცემთა მოცულობის საზომი ერთეულები მოყვანილია 1.2 ცხრილში.

ცხრილი 1.2

მონაცემთა მოცულობის საზომი ერთეული და ინფორმაციული ტევადობა \*

სიმბოლოების რაოდენობა	ინფორმაციული ტევადობა	დასახელება
1	1	ბიტი
8	256	ბაიტი
10	1024	კილობაიტი (კბ)
20	1024 კბ	მეგაბაიტი (მბ)
30	1024 მბ	გეგაბაიტი (გბ)
40	1024 გბ	ტერაბაიტი (ტბ)
50	1024 ტბ	პეტაბაიტი (პტ)
60	1024 პტ	ექსაბაიტი (ებ)
70	1024 ებ	ზეტაბაიტი (ზბ)
80	1024 ზბ	იოტაბაიტი (იბ)

\*წყარო: [http://www.do.rksi.ru/library/courses/tsi\\_Bashly/book.dbk](http://www.do.rksi.ru/library/courses/tsi_Bashly/book.dbk)

მატერიალური რესურსებისაგან განსხვავებით, ინფორმაცია არ იღვევა, პირიქით, რაოდენობრივად იზრდება და ხარისხობრივად უმჯობესდება. მას შეუძლია გაფართოება და შეკუმშვა, სხვა რესურსების შეცვლა. ინფორმაცია გაცვლისას ნაწილდება დანაკარგების გარეშე, ადვილად ტრანსპორტირდება და ვრცელდება. ნებისმიერი ინფორმაცია თვითონ ხდება ახალი ინფორმაციის შექმნისა და არსებულის გაუმჯობესების წყარო. მას შეუძლია მიიზიდოს სხვა რესურსები [13].

### 1.3. ინტერნეტ-ბაზრის სუბიექტები

ინტერნეტ-ბაზარი, კლასიკური ბაზრის მსგავსად, განიხილება როგორც მყიდველებისა და გამყიდველების ერთობლიობა. იგი ხასიათდება გარკვეული კანონზომიერებებით, ინტერაქტიული ბუნებით და ვითარდება საინფორმაციო და ტელეკომუნიკაციური ტექნოლოგიების სრულყოფასთან ერთად.

ინტერნეტ-ბაზრის მონაწილეებს მიეკუთვნება გამყიდველები, მყიდველები, შუამავლები, აგრეთვე ის ორგანიზაციები, რომლებიც უზრუნველყოფენ ბაზრის ინფრასტრუქტურას.

ინტერნეტ-ბაზრისათვის დამახასიათებელია მყიდველთა და გამყიდველთა დიდი რაოდენობა, სრულყოფილი კონკურენცია, ბაზარში შესვლის დაბალი ბარიერები, გეოგრაფიული საზღვრების უქონლობა, ბაზრის სეგმენტაციის სტრატეგიის დაბალი დანახარჯები, მყიდველთა ტრანსფორმაცია და სხვა.

ინტერნეტ-ბაზარზე არსებობს მყიდველთა სამი კატეგორია [14;15]:

- 1) ტრადიციონალისტები, რომლებიც ამჯობინებენ ნახონ შესაძენი საქონელი და გაესაუბრონ გამყიდველს. ისინი ინტერნეტ-ბაზრით ინტერესდებიან რაიმე გარემოების დადგომისას. ასეთი გარემოება შეიძლება იყოს სამუშაო დროის გრაფიკის ცვლილება, ფასების ეკონომიის შესაძლებლობა, მეგობრების რჩევა და სხვა.
- 2) მომხმარებლები, რომლებმაც ინტერნეტ-ვაჭრობა უკვე ათვისეს. ისინი ინტერნეტის ქსელს იყენებენ ფასების შესახებ ინფორმაციის მისაღებად, ინტერნეტ-მაღაზიაში საჭირო საქონლის შესაკვეთად და ა.შ. ამასთან, ასეთი მომხმარებლები ტრადიციული ვაჭრობის გზებს არ უგულებელყოფენ.
- 3) კვალიფიციური მომხმარებლები, რომლებიც საქონელს ყიდულობენ მხოლოდ ინტერნეტით. ისინი, როგორც წესი, საინფორმაციო ტექნოლოგიებთან პროფესიულად დაკავშირებულნი არიან.

საინტერესოა ის ფაქტი, რომ ინტერნეტ-მომხმარებლები ქსელში ქმნიან სოციალურ საზოგადოებებს, ერთიანდებიან საერთაშორისო პროფესიულ და საკომუნიკაციო ქსელებში, სადაც ხდება ინფორმაციის, ცოდნის, გამოცდილების, მოსაზრებების ურთიერთგაცვლა და გაზიარება. ყოველივე ეს საკმაოდ მნიშვნელოვანი ძალაა და გადამწყვეტია ნებისმიერი მარკეტინგული სტრატეგიის წარმატებისათვის.

ინტერნეტ-ბაზარზე მოქმედებს კომპანიების სამი ჯგუფი:

- 1) ტრადიციული (brick-and-mortar) კომპანიები, რომლებიც მოქმედებენ რეალურ, ფიზიკურ ბაზარზე და არ ინტერესდებიან ინტერნეტ-ბაზრით მანამ, სანამ ამისათვის მათ რაიმე გარემოება არ აიძულებს.
- 2) შერეული (click-and-brick) კომპანიები, რომლებიც თავიანთი საქმიანობის მხოლოდ ნაწილს ახორციელებენ ინტერნეტით.

3) სრულად ელექტრონული (click-only) კომპანიები, რომლებიც მხოლოდ ინტერნეტით საქმიანობენ.

ინტერნეტ-ბაზრის აუცილებელი რგოლია აგრეთვე შემდეგი სუბიექტები: ორგანიზაციები, კერძო პირები, ინფორმაციული შუამავლები, ინტერნეტ-პროვაიდერები, სახელმწიფო სტრუქტურები, სხვადასხვა ფორმის ორგანიზაციები და გაერთიანებები, რომლებიც ინტერნეტ-ბაზარზე საქმიანობენ.

ინტერნეტ-ბაზარზე მოქმედ ორგანიზაციებს მიეკუთვნება ნებისმიერი ბიზნეს ორგანიზაცია, რომელიც ინტერნეტის მეშვეობით ეწევა საქმიანობას. ასეთია, მაგალითად, სატრანსპორტო ორგანიზაციები, ლოგისტიკის ორგანიზაციები და სხვა.

სახელმწიფო სტრუქტურები და ორგანიზაციები ინტერნეტ-ბაზარზე მოქმედებენ როგორც კომერციული, ისე არაკომერციული ინტერესებით.

ინფორმაციული შუამავლები ინტერნეტ-ბაზრის ახალი სახეა. მათ მიეკუთვნება:

- აგენტები – ვაჭრობის და მწარმოებლების წარმომადგენლობითი ჯგუფები, რომლებიც ერთიანდებიან შესყიდვის პროცესისათვის (ასეთია, მაგალითად, უძრავი ქონებისა და ავტომობილების შეძენა, სხვადასხვა დღესასწაულის ორგანიზაცია და სხვა);
- ორგანიზაციები, რომლებიც ეწევიან ქსელში ინფორმაციის შეკრებას, განზოგადებას და გავრცელებას;
- საძიებო სისტემები;
- კატალოგები;
- ფინანსური ინსტიტუტები (ბანკები, საინვესტიციო კომპანიები, სადაზღვევო კომპანიები, ბირჟები და სხვა).

ინტერნეტ-პროვაიდერები (Internet Service Provider, ISP) არიან ორგანიზაციები, რომლებიც გვთავაზობენ ინტერნეტთან დაშვების მომსახურებას. შემოთავაზებული მომსახურების სახეების მიხედვით არსებობს ინტერნეტ-პროვაიდერების შემდეგი ტიპები: ინტერნეტთან დაშვების პროვაიდერი (ISP); ჰოსტინგ პროვაიდერ-

რი (Hosting Provider); მაგისტრალური პროვაიდერი (Backbone); არხის პროვაიდერი (Network Service Provider) და სხვა [6].

საინფორმაციო და საკომუნიკაციო-ტექნოლოგიურ ინდუსტრიაში არსებობს ინტერნეტში დაშვების ინფრასტრუქტურის შემდეგი ვარიანტები: ოპტიკურ – ბოჭკოვანი შეერთება, თანამგზავრით დაშვება, სატელეფონო ქსელით დაშვება (Dil-up), საკაბელო ტელევიზიით დაშვება, უმათულო შეერთება და ციფრული სააბონენტო კავშირი – DSL. ასევე ფიქსირებული უსადენო ქსელი (CDMA 1x, EV-Do, Wimax) და მოძრავი საკომუნიკაციო ქსელი (GPRS, WAP/GPRS, Wimax, HSDPA) [16]. ინტერნეტში დაშვების მომსახურებას ახდენენ სპეციალიზებული კომპანიები. ამ ძირითადი მომსახურებების გარდა, მიმწოდებლები დამატებით მომსახურებასაც ეწევიან, როგორცაა, მაგალითად, სერვერის დომენური სახელის რეგისტრაცია, ინტერნეტ-სივრცის იჯარით გაცემა web-საიტის განსათავსებლად, კონსულტაციები web-დიზაინზე, სერვერის რეგისტრაცია ინტერნეტის web-კატალოგებსა და ძირითად საძიებო სისტემებში და სხვა.

ფაქტიურად, ინტერნეტ-ბაზარზე მარკეტინგული საქმიანობის სუბიექტად, ისევე როგორც კლასიკურ მარკეტინგში, გვევლინება კონკრეტული მესაკუთრის საქმიანობა. ეს საქმიანობა რეგულირდება ინტერნეტ-ბაზარზე დასახული მიზნის მიღწევისათვის ციფრული ინფორმაციის ანალიზისა და დამუშავების მეთოდების ტექნოლოგიის გამოყენებით.

ინტერნეტ-ბაზარზე მარკეტინგული საქმიანობის ობიექტს წარმოადგენს ორგანიზაციის (საწარმოს, კომპანიის) ინფორმაციულ-ანალიტიკური საქმიანობა, პროდუქციის წინსვლისა და განაწილების სტრატეგიის განსაზღვრა, კომუნიკაციური და ფასების პოლიტიკის არჩევა რისკის, გაურკვევლობისა და გარემო ფაქტორების გათვალისწინებით [14].

#### 14. ელექტრონული ბიზნესის ევოლუციის პროცესი

ელექტრონული ბიზნესის განვითარების ისტორია დაიწყო 1960-იანი წლებიდან, როდესაც აშშ-ში თავდაცვის სამინისტრომ შექმნა სამხედრო უწყების კომპიუტერული ქსელი სახელწოდებით ARPANET (Advanced Research Projects Agency Network). შემდგომ თანდათანობით გაჩნდა ერთმანეთთან დაკავშირებული ახალი ლოკალური ქსელები და ინფორმაციის გაცვლის ანალოგიური სისტემა – ინტერნეტი, რომელიც დღეს განიხილება როგორც მსოფლიო „ქსელთა ქსელი“. ელექტრონულ ბაზარზე ხდება წარმოების პროცესების რეალიზება, მარკეტინგი, ვაჭრობა, ანგარიშსწორება, მონაცემთა გაცვლა. ინტერნეტი არის საქონლისა და მომსახურების შესახებ ინფორმაციის ძირითადი წყარო და გასაღების არხი, ბიზნესის მართვის ინსტრუმენტი [15].

ელექტრონულ ბაზარზე მონაწილე სუბიექტების ნებისმიერი საქმიანობა და ურთიერთქმედება ხდება ინფორმაციული ტექნოლოგიებით, როგორცაა ელექტრონული ტექნოლოგიებით ყიდვა-გაყიდვა (ელექტრონული ვაჭრობა); ელექტრონული ტექნოლოგიებით ბიზნეს-პროცესების განხორციელება (ელექტრონული კომერცია); მარკეტინგული ოპერაციები ინტერნეტ-გარემოში (ინტერნეტ-მარკეტინგი).

ელექტრონული ბიზნესის არსს შემდეგნაირად აყალიბებენ რუსი პროფესორები ტ. დანკო და ნ. ზავიალოვი: ელექტრონული ბიზნესი არის ბიზნეს-პროცესების რეალიზაცია საინფორმაციო და ტელეკომუნიკაციური ტექნოლოგიებისა და სისტემების გამოყენებით. ელექტრონული ბიზნესი ნებისმიერი საქმიანი აქტივობაა, რომელიც გამოიყენებს გლობალური ინფორმაციული ქსელის შესაძლებლობებს მოგების მიღების მიზნით. ასე განმარტავენ მას პროფესორები ვ. ალექსუნინი და ვ. როდიგინა და ასკვნიან, რომ ელექტრონული ბიზნესის ძირითადი შემადგენელი სფეროა ინტერნეტ-მარკეტინგი [14].

ელექტრონული ბიზნესის განსაზღვრისას ამერიკელი მეცნიერი ფ. კოტლერი წერს, რომ იგი მოიცავს ელექტრონული საშუალებების გამოყენებას კომერციული საქმიანობის განხორციელებისათვის, ანუ ელექტრონული ბიზნესი ეფუძნება კომპანიის შიდა და გარე ქსელებში ელექტრონული საშუალებების გამოყენებას [8] .

პროფესორი ი.უსპენსკი ხაზს უსვამს ელექტრონული ბიზნესის განსაკუთრებულ როლს. მას მიაჩნია, რომ ესაა ყოველგვარი საქმიანობა, რომელიც იყენებს გლობალური საინფორმაციო ქსელების შესაძლებლობებს კომერციული საქმიანობის წარმოებისათვის [2].

კომპანია IBM-ის სპეციალისტების მიერ მოცემული განსაზღვრებით, ელექტრონული ბიზნესი ინტერნეტ-ტექნოლოგიების მეშვეობით ძირითადი ბიზნეს-პროცესების გარდაქმნაა. პროფესორები ე. პოპოვი და უ. რუბლევსკაია ელექტრონული ბიზნესს უწოდებენ ნებისმიერ საქმიან აქტივობას, რომელიც მოგების მიღების მიზნით იყენებს გლობალური ინფორმაციული ქსელის შიდა და გარე კავშირების გარდაქმნის შესაძლებლობებს [17].

ელექტრონული ბიზნესის ევოლუციის პროცესი მოიცავს 4 ეტაპს: ინტერნეტ-წარმომადგენლობა, ინტეგრაცია, ტრანსფორმაცია და კონვერგენცია (იხ. ცხრილი 1.3). ელექტრონული ბიზნესის ევოლუციის პროცესის გავლენისას გასათვალისწინებელია ის ფაქტი, რომ კომპანიები განვითარების პროცესში გადიან ელექტრონული ბიზნესის ჩამოყალიბების რიგ ეტაპებს. მაშინ, როცა კომპანიების ერთი ნაწილი იწყებს თავის საქმიანობას ინტერნეტში, სხვები უკვე იმყოფებიან ინტეგრაციის, ტრანსფორმაციის ან კონვერგენციის ეტაპზე [18;19].

ცხრილი 1.3

ელექტრონული ბიზნესის ევოლუციის პროცესი

ეტაპები	ეტაპების დამახასიათებელი ზოგადი ფაქტორები
ინტერნეტ-წარმომადგენლობა	მოიცავს ელექტრონულ სივრცეში წარმომადგენლობის ფორმირებას web-საიტის სახით, რომელშიც წარმოდგენილია ინფორმაცია კომპანიაზე, პროდუქციაზე, აგრეთვე იმ განსაკუთრებულ თავისებურებებზე, რაც მას გამოარჩევს კონკურენტებისაგან. ამ ეტაპის მიზანია დანახარჯების შემცირება, ბიზნესის გაფართოება და სხვა.

ინტეგრაცია	<p>ამ ეტაპზე ელექტრონული ბიზნესი სიხლიდან გარდაიქმნება კომპანიის სტრატეგიის არსებით ფაქტორად. კლიენტების სწრაფი და ეფექტური მომსახურება ხდება გადამწყვეტი პირობა არსებულის შენარჩუნებისა და ახალი დამკვეთების მოპოვებისათვის. ამ სტადიაზე კომპანიები ისწრაფვიან, რომ თავიანთ მომხმარებლებს შესთავაზონ მუდმივად სრულყოფილი და მოთხოვნილებებთან ადაპტირებული საქონელი და მომსახურება. თუმცა, გლობალიზაციის შედეგად, კომპანიები აწყდებიან საგადასახადო დაბეგვრის, საკანონმდებლო რეგულირების, რისკების მართვის, სტრატეგიის მართვისა და შესრულების პრობლემებს.</p>
ტრანსფორმაცია	<p>ორგანიზაციის ტრანსფორმაცია იწყება მაშინ, როდესაც კომპანიის ხელმძღვანელობა ავლებს ზღვარს თავის ძირითად და დამატებით ამოცანებს შორის. ფუნდამენტური ბიზნეს-პროცესებიდან ელექტრონული სისტემებით მართვაზე გადასვლა კომპანიას აძლევს შესაძლებლობას, განახორციელოს ელექტრონული ბიზნესის ის ოპერაციები, რომლებიც წარმოადგენს საკანძო პოზიციას ბაზარზე. ამასთან, ტრანსფორმაცია წარმოშობს ორგანიზაციულ, სისტემურ და სტრატეგიულ ცვლილებებს იურიდიულ და აუდიტის საკითხებში, აგრეთვე იწვევს პერსონალის გადამზადებისა და სწავლების აუცილებლობას და სხვა პროცესებს.</p>
კონვერგენცია	<p>ამ ეტაპზე ორგანიზაციის ძირითადი ღირსება და უპირატესობა ხდება ცოდნა. კომპანია ინტეგრირდება პარტნიორებთან. ადგილი აქვს დარგთაშორისი მიწოდების ჯაჭვის წარმოქმნას, რაც ორგანიზაციებსა და ბაზარს შორის ქმნის ქსელურ კავშირს, რომელიც განიხილება როგორც ერთიანი კონტაქტის დინამიკური ქსელი.</p>

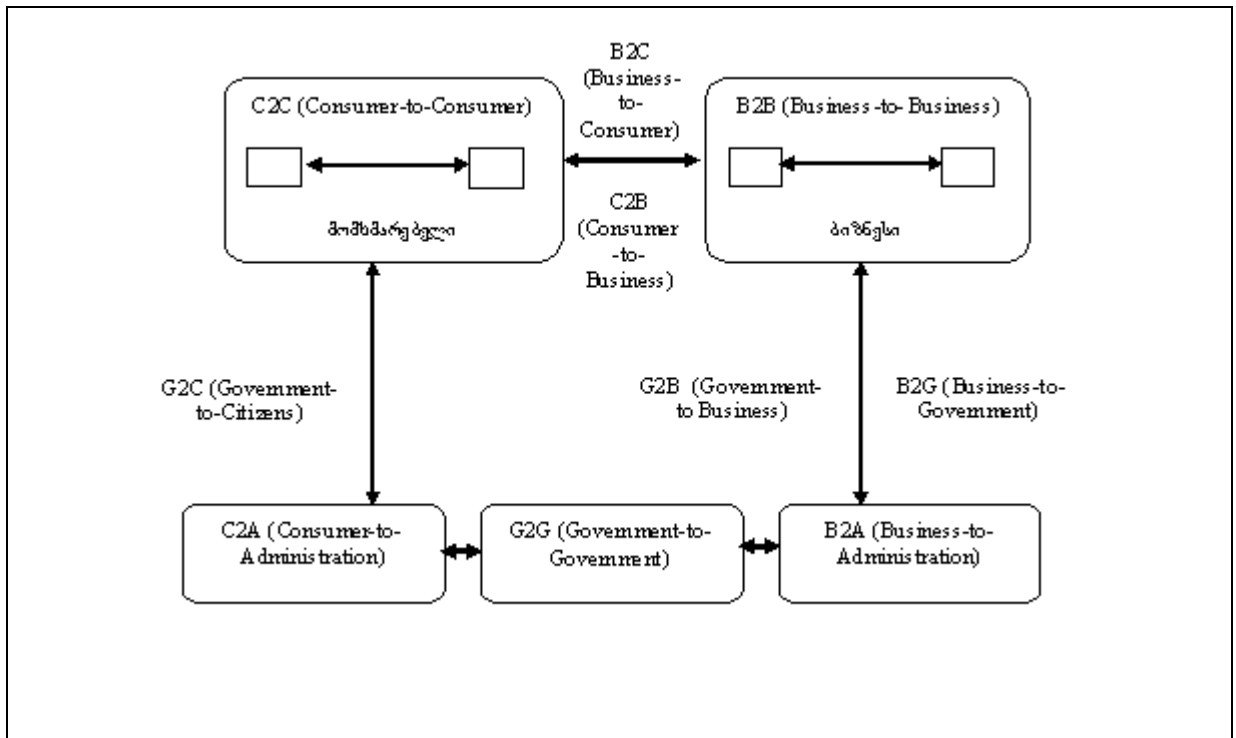
## 1.5. ელექტრონული ბიზნესის მოდელები

ინტერნეტ-ბაზარზე განიხილება ელექტრონული ბიზნესის სხვადასხვა მოდელი, რომელთაგან აღსანიშნავია:

- ბიზნესი-ბიზნესი (Business-to-Business, B2B);
- ბიზნესი-მომხმარებელი (Business-to-Consumer, B2C);
- მომხმარებელი-მომხმარებელი (Consumer-to-Consumer, C2C);
- მომხმარებელი-ბიზნესი (Consumer-to-Business, C2B);
- ბიზნესი-ადმინისტრაცია (Business-to-Administration, B2A);
- მომხმარებელი-ადმინისტრაცია (Consumer-to-Administration, C2A);
- მთავრობა-მთავრობა (Government-to-Government, G2G);
- ბიზნესი-მთავრობა (Business-to-Government, B2G);
- მთავრობა-ბიზნესი (Government-to-Business, G2B);
- მთავრობა-მოქალაქე (Government-to-Citizens, G2C);
- ბიზნეს-ბიზნესი-მომხმარებელი (Business-to-Business-to-Consumer, B2B2C);
- ბიზნეს-პარტნიორები (Business-to-Personnel, B2P);
- ბიზნესი-თანამშრომელი (Business-to-Employees, B2E);
- ბირჟა-ბირჟა (Exchange-to-Exchange, E2E).

ელექტრონული ბიზნესის ძირითადი კატეგორიებისა და სუბიექტების ურთიერთქმედება ნაჩვენებია 1.1 ნახაზზე.





ნახ. 1.1. ელექტრონული ბიზნესის კატეგორიებისა და სუბიექტების ურთიერთქმედება

► **ბიზნესი-ბიზნესი (B2B)** არის ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით ორგანიზაციებს შორის ვაჭრობა, რომლის საფუძველია დარგობრივი პორტალები, სხვადასხვა მიმწოდებლის სავაჭრო მოედნები, კორპორაციული აუქციონები (კონკურენტუნარიანი წინადადებების გაცვლისათვის), ბირჟები (ყიდვა-გაყიდვაზე კონტრაგენტების ავტომატიზებული შერჩევისათვის), ბარტერული საიტები, ორგანიზაციების ინფორმაციული საიტები.

► **ბიზნესი-მომხმარებელი (B2C)** არის ორგანიზაციების ურთიერთქმედება უშუალოდ მომხმარებლებზე, შუამავლის გარეშე. ამ მიმართულების საფუძველია ელექტრონული საცალო ვაჭრობა, მაგალითად, ინტერნეტ-მაღაზია, სამომხმარებლო აუქციონი.

► **მომხმარებელი-მომხმარებელი (C2C)** მიმართულება ხორციელდება საბოლოო მომხმარებელთა შორის ურთიერთობის, ვაჭრობის, საქონლის გაცვლის მიზნით. C2C კატეგორიას მიეკუთვნება ფორუმები, თემატური ელექტრონული კონფერენციები, აუქციონები და სხვა.

► **მომხმარებელი-ბიზნესი (C2B)** ურთიერთობით ხდება საფასო განაცხადის დამუშავება, რომლითაც მომხმარებელს სურს საქონლისა თუ მომსახურების შეძენა. ასეთ განაცხადს მიეკუთვნება სპეციფიკური საიტ-კატალოგები, სადაც გამყიდველები გამოდიან თავიანთი საქონლით, ხოლო

ვიზიტორები ტოვებენ განაცხადებს ხელსაყრელ ფასებში საქონლის შექმნის თაობაზე. ასეთი ურთიერთობა მიღწევადია მხოლოდ რეგისტრირებული იურიდიული პირებისათვის. მას შემდეგ, როცა გამყიდველი იპოვის მისთვის მისაღებ ფასს, იგი უკავშირდება მყიდველს და შედეგადად გარიგება.

► **ბიზნესი-ადმინისტრაცია (B2A).** ესაა ბიზნესი კერძო კომპანიებსა და სახელმწიფოს შორის. ზოგჯერ მას აიგივებენ Business-to-Government-თან, მაგრამ ეს არაა სწორი. ამ სფეროში ბიზნეს-ურთიერთობის მხარეებად გვევლინება იურიდიული პირები (ორგანიზაციები, საწარმოები, კომპანიები), ხოლო ადმინისტრაციის მხრიდან კი სახელმწიფო დაწესებულებები და ადგილობრივი ხელისუფლების ორგანოები, აგრეთვე საერთაშორისო ორგანიზაციები. იგი მოიცავს გარიგებებს სახელმწიფო შეკვეთებისა და შესყიდვების სახით, რომლებიც ტენდერების ფორმით ტარდება [20; 21].

► **მომხმარებელი-ადმინისტრაცია (C2A).** ეს მიმართულება ნაკლებად განვითარებულია, თუმცა, დიდი პოტენციალი გააჩნია. იგი გამოიყენება მომხმარებელსა და სახელმწიფო სტრუქტურის ადმინისტრაციას შორის, განსაკუთრებით, სოციალურ და საგადასახადო სფეროში ურთიერთობებისთვის [21]. ამასთან, C2A სეგმენტზე ელექტრონული ეკონომიკური საქმიანობისას აუცილებელია სახელმწიფო ორგანოების მიერ მომხმარებელთა უფლებების დაცვა [22].

► **მთავრობა-მთავრობა (G2G).** ესაა ელექტრონული მმართველობა, ელექტრონული მთავრობის მოდელის დანერგვა საბიუჯეტო სახსრების გამოყენების კონტროლის, მუშაობის ინფორმაციული გამჭვირვალობის, საინფორმაციო და საფინანსო მომსახურების მიზნით. ეს მოდელი სამთავრობო სტრუქტურებს შორის ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის შესაძლებლობას იძლევა. იგი უზრუნველყოფს სახარჯო მასალებისა და პერსონალის დროის ეკონომიას, აგრეთვე სამუშაოს ეფექტიანობას.

ელექტრონული მთავრობა ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების გამოყენებით მმართველობის გარდაქმნაა. მისი მიზანია ის, რომ მმართველობა გახდეს მოქალაქეებისათვის უფრო ხელმისაწვდომი, ეფექტური და ანგარიშვალდებული [23]. მას ასევე ახასიათებენ როგორც სახელმწიფოს მიერ წარმოდგენილი მომსახურების ავტომატიზაციის პროცესს [24]. მსოფლიოში ცნობილი კვლევითი კომპანიის Gartner Group-ის გასაზღვრებით, ელექტრონული მმართველობა არის მომსახურების წარდგენის უწყვეტი ოპტიმიზაციის პროცესი,

მასში მოქალაქეების პოლიტიკური მონაწილეობა ინტერნეტისა და მასობრივი ინფორმაციის საშუალებების გამოყენებით [25].

ელექტრონული მმართველობის პროცესი ემყარება სამ პრინციპს [24].  
ესენია:

- 1) საჯაროობა, ანუ სამთავრობო ინფორმაციებთან დაშვების ფართო შესაძლებლობა;
- 2) მოქალაქეთა გაფართოებული მონაწილეობა სახელმწიფოს მმართველობაში. ელექტრონულ მმართველობას პოტენციურად ჰყავს ჩართული მოქალაქეები სახელმწიფო პოლიტიკის შემუშავების სრული ციკლის მანძილზე;
- 3) სახელმწიფო მომსახურების წარდგენა რეალური დროის რეჟიმში.

ამერიკულმა კვლევითმა ორგანიზაციებმა United Nations Division for Public Economics & Public Administration-მა და American Society for Public Administration-მა განსაზღვრეს ელექტრონული მმართველობის განვითარების სტადიები [26;27;28]:

- I სტადია - სახელმწიფოს მუშაობის ფორმირება ქსელში (Emerging Web Presence). ქვეყანაში არის ერთი ან რამდენიმე ოფიციალური მმართველობითი საიტი, რომელიც ინტერნეტ-მომხმარებელს სთავაზობს სტატისტიკურ ინფორმაციას საზოგადოებასთან მთავრობის დაკავშირების მიზნით;
- II სტადია - სახელმწიფოს გაძლიერებული მუშაობა ქსელში (Enhanced Web Presence). ამ სტადიაზე სამთავრობო საიტების რაოდენობა იზრდება, ხოლო წარმოდგენილი ინფორმაცია უფრო დინამიური ხდება. ამიტომ მომხმარებელი ღებულობს სახელმწიფო ინფორმაციასთან დაშვების მეტ შესაძლებლობას;
- III სტადია - სახელმწიფოს ინტერაქტიული მუშაობა ქსელში (Interactive Web Presence). ამ სტადიაზე სამთავრობო ორგანოებსა და მომხმარებლებს შორის ხორციელდება ინფორმაციის ფორმალური გაცვლა (ფორუმების შექმნა, On-line განაცხადების გაგზავნა და სხვა);
- IV სტადია - სახელმწიფოს მუშაობა ქსელში ტრანსაქციის დონეზე (Transactional Web Presence). ამ სტადიაზე მომხმარებლებს აქვთ მეტი მისაწვდომობა მონაცემებთან, რომელთა პრიორიტეტულობა განისაზღვრება მათი მოთხოვნით. მომხმარებლებს შეუძლია აგრეთვე

On-line რეჟიმში ტრანსაქციის განხორციელება (გადასახადების, სარეგისტრაციო და საბაჟო მოსაკრებლების გადახდა და სხვა);

V სტადია - სახელმწიფოს მიერ ქსელში სრულად ინტეგრირებული მუშაობა (Fully Integrated Web Presence). ამ დროს მიმდინარეობს ერთიანი პორტალის ჩარჩოებში ყველა სახელმწიფო ინტერნეტ-რესურსის ინტეგრაცია.

ფუნქციონალური საქმიანობის მიხედვით ელექტრონული მმართველობის მოდელი მოიცავს ურთიერთქმედების 3 ძირითად სფეროს: ბიზნესი-მთავრობა (Business-to-Government), მთავრობა-ბიზნესი (Government-to-Business), მთავრობა-ყოველი ადამიანი (Government-to-Everybody) ანუ მთავრობა-მოქალაქე (Government-to-Citizens). განვიხილოთ თითოეული მათგანი.

▶ **ბიზნესი-მთავრობა (B2G)** გულისხმობს სამთავრობო შესყიდვებისათვის ბიზნესის თანამოქმედებას სახელმწიფო და ადმინისტრაციულ სტრუქტურებთან (კონკურსების ჩატარების გარეშე) [14].

▶ **მთავრობა-ბიზნესი (G2B)** არის სახელმწიფო დაკვეთების მომსახურება [29]. ამ კატეგორიაში შედის ყველა გარიგება, რომელიც ფორმირდება კერძო კომპანიებსა და სახელმწიფო ორგანიზაციებს შორის. მაგალითად, აშშ-ში მთავრობის მიერ დადგენილი შესყიდვების შესახებ ინფორმაცია ქვეყნდება ინტერნეტში, ხოლო კომპანიებს შეუძლია მონაწილეობა მიიღონ ტენდერებში და გაგზავნონ თავიანთი შეთავაზებები ელექტრონული ფორმით. ჯერჯერობით, ეს კატეგორია ჩანასახოვან მდგომარეობაშია, მაგრამ შეიძლება სწრაფად გაიზარდოს, თუ მთავრობა გამოიყენებს საკუთარ შესაძლებლობებს ელექტრონული ბიზნესის დახმარებისა და განვითარებისთვის. ბიზნესის ამ კატეგორიაში შედის ბიზნესის რეგისტრაცია, სტატისტიკური ანგარიშების, საგადასახადო და საბაჟო დეკლარაციების ჩაბარება, სახელმწიფო შესყიდვების განხორციელება, ფიტოსანიტარული ნებართვების გაცემა და სხვა [30].

▶ **მთავრობა-მოქალაქე (G2C)** ნიშნავს იმას, რომ სახელმწიფო ორგანოები აუცილებელ სამსახურს უწევენ მოქალაქეებს. მომსახურების სპექტრი მოიცავს სხვადასხვა სახის სამთავრობო ანკეტების, განაცხადის ფორმების, პასპორტის, ქორწინების, გარდაცვალების, დაბადებისა და მართვის მოწმობების, ცნობების, სერთიფიკატების, სოციალურ-ფინანსურ მდგომარეობასთან დაკავშირებული სხვადასხვა სახის ელექტრონული

დოკუმენტბრუნვის, საცხოვრებელი მისამართის, სამშენებლო ნებართვების გაცემას, ელექტრონულ საფინანსო მომსახურებას, აგრეთვე ელექტრონულ კონსულტაციებს და ა.შ [14; 31].

„ელექტრონული ქვეყნის“ შექმნა შესაძლებლობას იძლევა უზრუნველყოფილი იქნეს [32]:

- ახალი ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების ფართოდ გამოყენება სახელმწიფო მმართველობაში, სამეწარმეო საქმიანობაში, მეცნიერების, განათლების, კულტურის, ჯანდაცვისა და გარემოს დაცვის სფეროებში;
- გლობალური ქსელის - ინტერნეტის მეშვეობით ფიზიკური და იურიდიული პირების, მათ შორის, უმადლესი სასწავლებლებისა და არქივების, ბიბლიოთეკების, მუზეუმების და სხვა დაწესებულებების ფართოდ დაშვება ინფორმაციულ რესურსებთან;
- ინტერნეტის გამოყენებით ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის (ელექტრონული ხელმოწერით), ელექტრონული კომერციის, სამეწარმეო საქმიანობის განხორციელებისათვის პირობების შექმნა;
- „ელექტრონული ქვეყნის“ შესახებ ინტერნეტში სოციალურ-პოლიტიკური, ეკონომიკური, საგანმანათლებლო, სამართლებრივი, სამეცნიერო-ტექნიკური და სხვა სახის ინფორმაციის მოცულობის ზრდა;
- სახელმწიფო და ადგილობრივი მმართველობის ორგანოების ინფორმაციულ-ანალიტიკური საქმიანობის სრულყოფა;
- სახელმწიფო მმართველობითი ორგანოების მიერ ფიზიკური და იურიდიული პირებისათვის ინფორმაციული მომსახურების გაცემა, მათ შორის ისეთიც, რომელიც მოითხოვს სუბიექტების იდენტიფიკაციას;
- ფიზიკური და იურიდიული პირების თავისუფალი დაშვება ისეთ ინფორმაციებთან, რომლებიც გამჭვირვალედ ასახავენ სახელმწიფო მმართველობითი ორგანოების საქმიანობას;
- მოსახლეობის კომპიუტერიზაციისა და ინტერნეტიზაციის განათლების დონის ამაღლება.

► **ბიზნესი-ბიზნესი-მომხმარებელი (B2B2C)** გულისხმობს იმას, რომ მწარმოებელი საქონელს და მომსახურებას შუამავლის მეშვეობით აწოდებს

მომხმარებელს. მაგალითად, მსხვილი ინტერნეტ-პროვაიდერი (საქონლისა და მომსახურების მწარმოებელი) საქონელს და მომსახურებას ყიდის წვრილ პროვაიდერზე (ბიზნესი), რომელიც, თავის მხრივ, ემსახურება საბოლოო მომხმარებელს [33].

▶ **ბიზნესი-პარტნიორები (B2P)** ესაა შიდა და გარე აუდიტორიისთვის სხვადასხვა სახის კორპორაციული გაზეთის, ჟურნალის, ბიულეტენის, რადიოს, ტელევიზიის, ინტერნეტის და ინტერნეტ-პორტალების გამოცემა. შიდა კორპორაციული გამოცემა ორიენტირებულია კომპანიის გარკვეული ნაწილისათვის, ხოლო გარე კორპორაციული გამოცემა – კლიენტებზე, პარტნიორებზე, სპეციალისტებზე და ფართო საზოგადოებაზე [34].

▶ **ბიზნესი-თანამშრომელი (B2E)** გულისხმობს კომპანიის გარე და შიდა მომხმარებლისათვის კორპორაციულ რესურსებთან პერსონიფიცირებული დაშვების შესაძლებლობას, აუცილებელ მონაცემებთან ერთობლივი მუშაობის უზრუნველყოფას, ნებისმიერ დროს თანამშრომლის დაშვებას სერვისთან ადგილსამყოფელის მიუხედავად.

B2E-ს ძირითად ფუნქციას წარმოადგენს [35]:

- კორპორაციული ბარიერების გაუქმება, ერთიანი ინფორმაციული სივრცის შექმნა კომპანიის თანამშრომლებისათვის, აგრეთვე მიმწოდებლების, მომხმარებლებისა და პარტნიორებისთვის;
- ისეთ კორპორაციულ ინფორმაციასთან დაშვების უზრუნველყოფა, როგორცაა ბრძანებები, სიახლეები და ნორმატიულ-სამართლებრივი მონაცემები;
- გუნდური მუშაობის უზრუნველყოფა და მართვა;
- კომპანიის ერთიანი კორპორაციული სისტემის შექმნა.

▶ **ბირჟა-ბირჟა (E2E)** მოდელის ჩარჩოებში გამყიდველი და მყიდველი ტრანსაქციას ახორციელებენ არა მხოლოდ კონკრეტული ბირჟის მასშტაბით, არამედ სხვადასხვა ელექტრონულ ბირჟებს შორის [36]. ბირჟების ინტეგრაცია გამოიწვია ტექნოლოგიების განვითარებამ, აგრეთვე ორგანიზაციების სურვილმა, ერთდროულად მიიღონ მონაწილეობა რამდენიმე ბირჟაზე. ამის მაგალითია კომპანია Ironside Technologies-ის მიერ შემუშავებული პროგრამული პროდუქტი Ironside Network [37].

## 1.6. ელექტრონული კომერციის მახასიათებლები

ელექტრონული ბიზნესის შექმნის ფუნდამენტად ამერიკელი მეცნიერები ლუის ბუნი და დევიდ კურტი განიხილავენ ელექტრონულ კომერციას. ისინი თვლიან, რომ ელექტრონული კომერცია არის ბიზნეს-ინფორმაციის შეკრებისა და ანალიზის გზით მიზნობრივი ურთიერთქმედება მომხმარებლებთან, აგრეთვე სატელეკომუნიკაციო ქსელის მეშვეობით გარიგებისა და ონლაინ-ურთიერთქმედების განხორციელება [7]. ელექტრონული კომერცია გამოიყენება ინტერნეტ-ქსელში კომერციული აქტივობის აღნიშვნისათვის, რომელიც კომპიუტერული ქსელის მეშვეობით ყიდვა-გაყიდვის, მომსახურებისა და მარკეტინგული ღონისძიებების ჩატარების შესაძლებლობას იძლევა [38].

ელექტრონული კომერცია გულისხმობს სამეწარმეო საქმიანობას კომერციული ოპერაციების განხორციელებისათვის და მონაცემთა გაცვლას ელექტრონული საშუალებების გამოყენებით. ელექტრონული კომერციის საფუძველში დევს ახალი ინფორმაციული ტექნოლოგიებით შესრულებული კომერციული ოპერაციები, საწარმოო პროცესების მართვა და მონაცემთა გაცვლა [30].

ინტერნეტის სამშობლოში ადვილად შეაფასეს მისი კომერციული პოტენციალი. ამიტომ იქ ინტერნეტის კომერციალიზაციის ტემპები მეტად მაღალია. კომპანია American Telephone and Telegraph-ის ხელმძღვანელი ს. არმსტრონგი აღნიშნავს, რომ ელექტრონულმა კომერციამ მნიშვნელოვნად შეცვალა ამერიკის ეკონომიკა, რომლის წარმოდგენა ჯერ კიდევ რამდენიმე წლის უკან შეუძლებელი იყო [39].

ელექტრონული კომერცია იძლევა უამრავ შესაძლებლობას, რომელიც შეიძლება ეფექტურად გამოიყენოს მარკეტოლოგმა. ელექტრონული კომერციის ასეთი მახასიათებლები წარმოდგენილია 1.4 ცხრილში [7]. განვიხილოთ თითოეული მათგანი:

ელექტრონული კომერციის მახასიათებლები

მახასიათებლები	აღწერილობა	მაგალითი
გლობალური დაშვება	მსოფლიოს ნებისმიერ ადამიანთან კავშირის შესაძლებლობა, რომლის კომპიუტერიც ჩართულია ქსელში	ავტომობილის მსხვილი მწარმოებლები VOLVO, Nissan, Ford და სხვა იყენებენ ინტერნეტს მსოფლიო მასშტაბით მყიდველებზე გასვლისათვის
მარკეტინგის კატეგორია „ერთი-ერთთან“	პროდუქციის შექმნა მომხმარებლის სპეციფიკური მოთხოვნების დაკმაყოფილებისათვის (ამ პროცესს უწოდებენ აგრეთვე ურთიერთქმედების პერსონალიზაციას)	მომხმარებელს შეუძლია ონლაინ რეჟიმში შეუკვეთოს ინდივიდუალური საქონელი, მაგალითად, ტანსაცმელი, ფეხსაცმელი, ქურთუკი და სხვა.
ინტერაქტიული მარკეტინგი	მყიდველსა და გამყიდველს შორის კომუნიკაცია ისეთი არხებით, როგორცაა ინტერნეტი, CD-ROOM, უფასო სატელეფონო ზარები და ვირტუალური კიოსკი	ინტერაქტიული კიოსკი, მუსიკალური პროდუქტების მიმზიდველი საცალო მაღაზია, სადაც მომხმარებელს შეუძლია მოუსმინოს 30 წამიან მუსიკალურ კლიპებს, ხოლო შემდგომ იყიდოს მთლიანი დისკი
მარკეტინგი მომხმარებლისათვის დროის ხელსაყრელ რეჟიმში	მომხმარებლისთვის საქონლისა და მომსახურების საჭირო დროს მიტანის შესაძლებლობა	FedEx-ის მომხმარებელს შეუძლია განათავსოს შეკვეთა ონლაინ მომსახურებაზე დღე-ღამეში 24 საათის განმავლობაში
ინტეგრირებული მარკეტინგი	სტიმულირების ყველა სახის საქმიანობის კოორდინაცია უნიფიცირებულ მომხმარებლებზე	Nike-ის მარკეტოლოგები თავიანთ ცნობილ ლოგოტიპს და სლოგანს „გააკეთე მარტივად“ იყენებენ როგორც ონლაინ, ისე ოფლაინ პრომო-კამპანიის დროს

**გლობალური დაშვება.** ინტერნეტ-ქსელი ადგილობრივი ბიზნესისათვის აღმოფხვრის გეოგრაფიულ ბარიერებს. მაგალითად, ონლაინ რეჟიმში მოქმედი ავტომობილის დილერები იზიდავენ მათგან ასობით კილომეტრის მანძილზე მცხოვრებ მომხმარებლებს.

**მარკეტინგის კატეგორია „ერთი-ერთთან“ და ურთიერთქმედების პერსონალიზაცია** გულისხმობს ინდივიდუალური შეკვეთების შესრულებას და მომხმარებლებთან პერსონალურ ურთიერთობას. ელექტრონული ურთიერთქმედებით პოტენციური მყიდველისათვის ხორციელდება წარმოება, განაწილება, სოციალური მარკეტინგი და ლოიალობის შენარჩუნება. მაგალითად, კომპიუტერული კომპანია Dell საწარმოო პროცესს იწყებს



მომხმარებლის მიერ შეკვეთის მიღებიდან და ამთავრებს ერთი ან ორი დღის შემდეგ, როდესაც პერსონალური კომპიუტერი გადაეგზავნება შემკვეთს.

**ინტერაქტიული მარკეტინგი.** მომხმარებელი და მიმწოდებელი ფასებზე თანხმდებიან ისევე, როგორც ეს ხდება რეალურ ბაზარზე (მაგალითად, ავტომობილის დილერთან პირადი ურთიერთობისას). შედეგს წარმოადგენს შექმნილი ინდივიდუალური პროდუქტის გაყიდვა იმ ფასში, რომელიც ორივე მხარეს აწყობს.

**მარკეტინგი მომხმარებლისათვის დროის ხელსაყრელ რეჟიმში.** ვებ-კომპანიებს, როგორცაა, მაგალითად, Amazon.com და Buy.com, შეუძლია მომხმარებლებს მიაწოდონ პროდუქცია მათთვის სასურველ დროს და ადგილას.

**ინტეგრირებული მარკეტინგი.** ინტერნეტი კომუნიკაციის ყველა ხერხის კოორდინირების შესაძლებლობას იძლევა, რომლის შედეგია უნივერსალური და მომხმარებლებზე ორიენტირებული სტიმულირებადი კავშირის ჩამოყალიბება.

ელექტრონულ კომერციას ახასიათებს შემდეგი თვისებები [34]:

- ელექტრონული გზით ან კომპიუტერულ-ქსელური ტექნოლოგიის გამოყენებით ოპერაციის შესრულება;
- საკუთრების უფლების გავრცელება შესყიდულ ან გასაყიდ პროდუქციაზე;
- ერთგვაროვანი ოპერაციების შესრულების სიხშირე, რომელიც შესაძლებელია ობიექტური ფაქტორებით შეცვალოს პროვაიდერმა;
- აქტივებთან მუშაობა (იყიდება როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული ფორმის აქტივები);
- აქტივების ელექტრონული გზით რეალიზაცია (ინფორმაციის გადაცემა ქსელით);
- მოგების მიღებისკენ სწრაფვა როგორც ტრადიციული ფორმით, ასევე თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით (ელექტრონული ანგარიშსწორების სისტემის დახმარებით ან „ციფრული ფულით“);
- ბიზნეს-პროცესების გახორციელება კომპანიისა და მისი სავაჭრო პარტნიორების ერთობლივი მართვით;
- კომპანიის მიერ კლიენტებთან ურთიერთქმედების დიდი გამჭვირვალობა, რაც გამოწვეულია გრძელვადიანი ურთიერთკავშირის დამყარებით;

- ინტერნეტ-ბაზარზე იაფი პროგრამული პაკეტების არსებობა კომერციული საქმიანობის განხორციელებისათვის [40].

### 1.7. ელექტრონული კომერციის პროცესები

ელექტრონული კომერცია მოიცავს შემდეგ პროცესებს:

1) *კომუნიკაცია და ინტერაქტიურობა.* ინტერაქტიურობა კომუნიკაციის პროცესის დახასიათებაა, რომელიც განისაზღვრება საკომუნიკაციო მაუწყებლობების ერთმანეთთან დამოკიდებულებით, ანუ ესაა დიალოგურ რეჟიმში კავშირი და მომხმარებლისათვის პასუხის გაცემა;

2) *ელექტრონული ვაჭრობა.* ელექტრონული ვაჭრობა გულისხმობს ელექტრონული საშუალებებით ყიდვა-გაყიდვის პროცესს [8]. ინტერნეტ-ქსელის მეშვეობით ელექტრონული ვაჭრობის განვითარებამ მნიშვნელოვანი ცვლილებები შეიტანა საქონლისა და მომსახურების მწარმოებელი ფორმების ვაჭრობის ორგანიზაციაში. მეწარმეები თავიანთი სტრატეგიისა და ძალისხმევის კონცენტრირებას ახდენენ კლიენტების ნდობის მოპოვებასა და შენარჩუნებაზე. ელექტრონული ვაჭრობა არა მხოლოდ შუალედური რგოლია მიმწოდებლიდან მომხმარებლამდე პროდუქციის დაყვანის პროცესში, არამედ იგი გამყიდველსა და მყიდველს შორის ურთიერთობის განსაკუთრებული სისტემაა. გააზრებული ინტერნეტ-ურთიერთობა და ონლაინ-ვაჭრობის შესაძლებლობების გამოყენება ლოიალურ მომხმარებელთა ბაზების, მათი სავაჭრო სურვილებისა და მოტივების ფორმირების საშუალებას იძლევა [41].

ელექტრონული ვაჭრობის მეშვეობით შეიძლება განხორციელდეს შემდეგი საქმიანობა: ყიდვა-გაყიდვა, საქონლის მიწოდება, პროდუქციის განაწილების შესახებ ხელშეკრულების დადება, კომერციული წარმომადგენლობის ან სააგენტოს შექმნა, ფაქტორინგი, ლიზინგი, კონსალტინგი, ინჟინირინგი, საინვესტიციო კონტაქტები, დაზღვევა, საბანკო შეთანხმება, ბარგის გადაზიდვა ან მგზავრების გადაყვანა საჰაერო, საზღვაო, სარკინიგზო ტრანსპორტით,

ერთობლივი საქმიანობის შეთანხმება, სხვადასხვა სახის გარიგება სამეწარმეო და საქმიანი თანამშრომლობისას და სხვა [42].

ელექტრონული ვაჭრობა არის არა მხოლოდ ინტერნეტ-მაღაზიები და ინტერნეტ-აუქციონები, რომლებიც ორიენტირებულია საბოლოო მომხმარებლებზე, ესაა აგრეთვე ტენდერების სისტემა, მსხვილი მწარმოებელი ორგანიზაციებისა და გაერთიანების სპეციალიზებული სავაჭრო მოედნები და ელექტრონული სავაჭრო ბირჟები [43].

**3) ბიზნეს-პროცესები.** ბიზნეს-პროცესი არის დროსა და სივრცეში მოწესრიგებული ურთიერდაკავშირებული საქმიანობის ერთობლიობა, რომელიც მიმართულია გარკვეული შედეგების მიღებაზე და მოიცავს დასაწყისისა და დაბოლოების, აგრეთვე შესვლისა და გამოსვლის ზუსტ მითითებებს [44].

ელექტრონული კომერციის ოპერაციები იყოფა პროცესის სახის, გარე სამყაროსთან დამოკიდებულებისა და ელექტრონული კომერციის პროცესში ჩართვის დონის მიხედვით [30]. თითოეული მათგანის კლასიფიკაცია ხდება შემდეგნაირად:

ა) პროცესის სახის მიხედვით გამოიყოფა:

- ყიდვა-გაყიდვის პროცესი;
- კლიენტების ძიების, კონტაქტების დამყარებისა და შენარჩუნების პროცესი;
- დოკუმენტბრუნვა;
- გაყიდვისწინა და გაყიდვისშემდგომი დახმარება (დაწვრილებითი ინფორმაცია პროდუქტებზე და მომსახურებაზე, პროდუქტის გამოყენების ინსტრუქცია, პასუხები დამკვეთების შეკითხვებზე);
- ელექტრონული ანგარიშსწორება (ელექტრონული გადარიცხვის, საკრედიტო ბარათების, ელექტრონული ჩეკების, ელექტრონული ფულის გამოყენებით);
- განაწილება (ფიზიკური პროდუქტების მიწოდების მართვა და ელექტრონული გზით გავრცელებულ პროდუქტზე თვალყურის დევნება);
- განცალკევებული ბიზნეს-პროცესები, რომლებიც ერთობლივად იმართება კომპანიისა და მისი სავაჭრო პარტნიორების მიერ;

- შენახვის, დამუშავების, ძიების და ინფორმაციის გადაცემის ნებისმიერი სხვა პროცესები.

ბ) გარე სამყაროსთან დამოკიდებულების მიხედვით გამოირჩევა:

- შიდა პროცესები;
- გარე პროცესები.

გ) ელექტრონული კომერციის პროცესში ჩართვის დონის მიხედვით არსებობს:

- პროცესები, რომლებიც მთლიანად გადატანილია ელექტრონულ კომერციაში;
- პროცესები, სადაც ელექტრონულ კომერციაში გადაყვანილია მხოლოდ ცალკეული ეტაპები და ელემენტები.
- პროცესები, სადაც ელექტრონული კომერცია ძირითადი პროცესის მხოლოდ დამატება შეიძლება იყოს.

**4) მომსახურება.** ინტერნეტ-ბაზარზე არსებულ მომსახურებას გააჩნია სპეციფიური მახასიათებლები და განუსაზღვრელი შეთავაზების შესაძლებლობები, როგორცაა შეუმჩნეველობა (შეუძლებელია მისი დანახვა ან შემოწმება გამოყენებამდე), შეუნახაობა (შეუძლებელია ინტერნეტ-მომსახურების მარაგად ან თადარიგში დატოვება), წყაროდან განუყოფლობა (მომსახურების მიღება შეიძლება მხოლოდ მის მწარმოებელთან კონტაქტში), არამუდმივი ხარისხი (ერთი და იგივე მწარმოებლისგან მიღებული მომსახურება ხარისხით განსხვავებულია) [15].

**5) ელექტრონული სწავლება** (ონლაინ რეჟიმში ტრენინგები და განათლება). ელექტრონული სწავლება შეიძლება განვიხილოთ როგორც საგანმანათლებლო სივრცეში იდეისა და ცოდნის ინოვაციად გარდაქმნა, ტრადიციული სწავლების პროცესის ოპტიმიზება და ინტეგრირება ინტერნეტ-სივრცეში, აგრეთვე ინფორმაციულ-საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების გამოყენებით სასწავლო პროცესისა და ინტერაქტიული ურთიერთობის განხორციელება.

ელექტრონული სწავლება მოიცავს მასწავლებლების, სტუდენტებისა და მოსწავლეების მიერ ქსელური შესაძლებლობების გამოყენებას სასწავლო, სამეცნიერო და კვლევით საქმიანობაში, აგრეთვე ორგანიზაციის თანამშრომლების სწავლებას, ერთობლივი მუშაობის შესაძლებლობას,

კონსულტაციებს, გამოცდილებების გაზიარებას, ტრენერებისა და მასწავლებლების მიერ დახმარების გაწევას და სხვა შესაძლებლობებს [45].

ელექტრონული სწავლების პროცესი გამოიყენება როგორც აკადემიურ, ისე კორპორაციულ სექტორში.

საგანმანათლებლო სივრცეში ელექტრონული სწავლების დანერგვის ძირითადი მიზანია სასწავლო პროცესის ხარისხის ამაღლება და ინტენსიფიკაცია, აუდიტორიის მოცულობის ზრდა, მასობრიობა და ხელმისაწვდომობა, სასწავლო პროცესის მართვის სრულყოფა და სხვა. ელექტრონული სწავლება უზრუნველყოფს თვისებრივად ახალ სწავლებაზე გადასვლას, როგორცაა ახალი საგანმანათლებლო ტექნოლოგიების გამოყენება ინტერაქტიულობისა და დისტანციურობის საფუძველზე; სტუდენტების დამოუკიდებლად მუშაობის ზრდა; სწავლების ინდივიდუალიზაცია და სხვა. ელექტრონული სწავლების სისტემის საფუძველია ტექნიკური, პროგრამული და მეთოდური საშუალებები, რომლებიც უზრუნველყოფენ კორპორაციულ ქსელსა და ინტერნეტ-გარემოში კომუნიკაციურ ურთიერთქმედებას, სასწავლო პროცესის რეალიზაციას და მოსწავლეებისათვის ცოდნის გადაცემას [46].

ელექტრონული სწავლება შეიძლება განხორციელდეს აუდიო, ვიდეო, ტექსტური, სლაიდ-ფორმატის, მულტიმედიის, ანიმაციის, გრაფიკების, სურათების, ცხრილებისა და სქემების გამოყენებით.

ელექტრონული სწავლების ძირითადი ფორმებია [47]:

- ელექტრონული ლექციები;
- ელექტრონული სემინარები (აუდიო კონფერენციები, ვიდეო კონფერენციები და სხვა);
- გამოცდები, ანგარიშები;
- ელექტრონული კონსულტაციები (ჯგუფური, ინდივიდუალური, ელექტრონული ფოსტით და სხვა);
- პრაქტიკული დაგაღებები;
- სიტუაციური ამოცანები;
- დისკუსიები (ფორუმების, ჩეთის და სხვა საშუალებებით);
- ვირტუალური ლაბორატორიული პრაქტიკები;
- ტესტირებები.

ელექტრონულ სწავლებას ახასიათებს შემდეგი თავისებურებები:

- მსოფლიოს ნებისმიერი წერტილიდან სწავლების ვირტუალურ გარემოსთან თავისუფალი დაშვება;
- სწავლების ინსტრუმენტების (ციფრული რესურსების, მონაწილეთა ინფორმაციის და სხვა) მართვის სისტემა;
- მონაცემთა ბაზის ცენტრალიზებული უსაფრთხოება;
- ერთიანი სტანდარტები, მასალები, სასწავლო გეგმები, ტესტები და ა.შ;
- ინოვაციური მულტიმედიური ტექნოლოგიების გამოყენება სწავლებაში;
- სასწავლო პროცესის კალენდარული და ორგანიზაციული დაგეგმვა;
- ელექტრონული სესიების წარმართვა;
- ელექტრონული კონსულტაცია სწავლებისა და მუშაობის ნებისმიერ დონეზე;
- სწავლის გარემოზე სრული კონტროლი;
- ინდივიდუალური პროგრამით სწავლების შესაძლებლობა;
- სწავლების ტემპის, ვადის და დროის შერჩევის შესაძლებლობა;
- სტუდენტთა მოტივაციის ამაღლება.

ელექტრონული სწავლების რეალიზაციის საბაზო კომპონენტებს მიეკუთვნება: ხარისხიანი ქსელური ინფრასტრუქტურა, თანამედროვე აპარატულ-პროგრამული პლატფორმა, სასწავლო კურსის შინაარსი და სასწავლო პროცესის მართვის სისტემა [48].

ელექტრონული განათლება ხასიათდება შემდეგი თავისებურებებით [49]:

- სკოლის მოსწავლეებს, სტუდენტებს, სამოქალაქო და სამხედრო სპეციალისტებს, ლტოლვილებს, უმუშევრებს, მოსახლეობის ფართო წრეს წარუდგენს თანაბარ საგანმანათლებლო შესაძლებლობებს;
- ნაციონალური და საერთაშორისო სამეცნიერო და საგანმანათლებლო პოტენციალის აქტიური გამოყენების ხარჯზე ამაღლებს წამყვანი უნივერსიტეტების, ინსტიტუტების, მეცნიერების, პედაგოგების და სხვა საგანმანათლებლო დაწესებულებების განათლების დონეს;
- იძლევა საბაზო და დამატებითი განათლების მიღების შესაძლებლობას;
- უზრუნველყოფს სწავლების ტრადიციული სისტემების სრულყოფისა და განვითარების შესაძლებლობას, აგრეთვე სხვადასხვა

საგანმანათლებლო სტრუქტურის ინტეგრაციას და მოქალაქეთა უწყვეტი განათლების განვითარებას;

- ხელს უწყობს მობილური საგანმანათლებლო გარემოს შექმნას და განათლების ტრადიციულ სისტემასთან შედარებით ერთ მოსწავლეზე დანახარჯების 2-3-ჯერ შემცირებას;
- განაპირობებს განათლების მისაწვდომობის მაღალ დონეს, ხარისხის შენარჩუნებასა და ამაღლებას.

*6) მონაცემთა ბაზები.* საქონლისა და მომსახურების ანონიმური მყიდველის ინდივიდუალურ მომხმარებლად გადაქცევის ერთ-ერთი მთავარი ბერკეტია მონაცემთა ბაზები, რომელშიც გროვდება ვრცელი, მრავალმხრივი და პერსონიფიცირებული ინფორმაცია საბაზრო ურთიერთობებში ჩართულ ორგანიზაციებსა და კერძო პირებს. ამ მონაცემთა ბაზებს კომპანია იყენებს პოტენციური კლიენტების განსაზღვრის, მყიდველთა საერთო მასის სეგმენტაციის, მყიდველთა ლოიალობის ამაღლებისა და ხელმეორედ შესყიდვის სტიმულირებისათვის. მსოფლიო პრაქტიკაში მონაცემთა ბაზებთან მუშაობა წარმოებს შემდეგი სქემით: ინფორმაციის შეგროვებასა და დაზუსტებას აწარმოებენ სპეციალური ფირმები, რომლებიც უზრუნველყოფენ ცალკეულ სფეროში საერთო მონაცემთა ბაზების შექმნასა და მომსახურებას. პირდაპირი მარკეტინგის სფეროში დასაქმებული კომპანიები, რომლებიც იყენებენ მონაცემთა ბაზებს, არ ახდენენ მის უშუალო დამუშავებას [50].

სამრეწველო დანიშნულების საქონლით ვაჭრობისას კომპანიის გასაღების სამსახურს აუცილებლად სჭირდება შემდეგი ინფორმაცია: კლიენტების მიერ ადრე მოხმარებული საქონლისა და მომსახურების ფასები და გაყიდვის მოცულობა, მიმდინარე კონტრაქტების მდგომარეობა, მომავალი კლიენტებისა და კონკურენტების ძლიერი და სუსტი მხარეები და სხვა.

სამომხმარებლო საქონლის რეალიზაციის დროს მონაცემთა ბაზები შეიცავს თითოეული კლიენტის დემოგრაფიულ მახასიათებლებს (ასაკი, შემოსავალი, ოჯახის სიდიდე, დაბადების თარიღი), სოციალურ-ფსიქოლოგიურ მახასიათებლებს (საქმიანობის სფერო, ინტერესები და ფასეულობათა პრიორიტეტები), აგრეთვე ცნობებს წარსული ვაჭრობის შესახებ და სხვა სასარგებლო ინფორმაციას. მონაცემთა ბაზების სისრულე და ახალი ინფორმაციით გაჯერება მარკეტინგული საქმიანობის წარმატების საწინდარია.

ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემაში მონაცემთა ბაზების გამოყენების უმნიშვნელოვანეს სფეროებს მიეკუთვნება [15]:

- **კორპორაციული საინფორმაციო სისტემები;**
- **ელექტრონული კატალოგები.** იგი შეიცავს ერთი ტიპის ინფორმაციას (მაგალითად, საქონლისა და მომსახურების, მაღაზიების, გამოფენების წარმოდგენას). web-საიტებზე არსებული კატალოგების უმრავლესობა დაკავშირებულია შესაბამის მონაცემთა ბაზებთან;
- **კართოტეკა და დაშვების ავტორიზაციის სისტემა.** იგი შეიცავს ცნობებს მყიდველებზე, მიმწოდებლებზე, აგენტებზე, თანამშრომლებზე. საიტზე რეგისტრაციის დროს გარკვეული ფორმის შევსების შემდეგ მონაცემები გადაეცემა სერვერის მონაცემთა ბაზას;
- **საძიებო სისტემები.** ფართოდ ცნობილი ინტერნეტ-საძიებო სისტემები იყენებენ მონაცემთა ბაზებს ინტერნეტ-რესურსების შესახებ ცნობების შენახვისა და სწრაფი ძიებისათვის. ორგანიზაციების უმრავლესობა თავის საიტებს საკვანძო პოზიციით რთავს ძიების მექანიზმში, რათა გაადვილოს ნავიგაცია და მოიზიდოს მნახველები;
- **ელექტრონული მაღაზიები.** ასეთ მაღაზიებში ყველანაირი ინფორმაცია საქონელზე, ვაჭრობასა და მომხმარებლებზე ინახება მონაცემთა ბაზებში, რომლის ძირითადი ობიექტია პროდუქციისა და მომსახურების კატალოგი, მყიდველთა კარტოტეკა, შეკვეთები, მიწოდება;
- **საიტის ნახვის სტატისტიკური სისტემები.** საიტის პოპულარობისა და მიმზიდველობისათვის საჭირო ინსტრუმენტია საიტის მნახველთა შესახებ სტატისტიკური მონაცემების შეკრება. სტატისტიკური მონაცემთა ბაზების არსებობა სწრაფი და საიმედო შეფასების შესაძლებლობას იძლევა.

7) **საზოგადოება (COMMUNITY).** ეს არის ინტერნეტ-მოედნები, რომლებიც საერთო პროფესიული ინტერესების ბაზაზე აერთიანებენ პოტენციურ მყიდველებს და გამყიდველებს. როგორც წესი, ისინი წარმოადგენენ ინფორმაციულ პორტალებს, რომლებიც კომპანიას უზრუნველყოფენ აუცილებელი ინფორმაციით, ვინაიდან შეიცავენ საწარმოო და ეკონომიკურ სიახლეებს, დარგობრივ და კორპორაციულ ანალიტიკას, მარკეტინგული



კვლევის შედეგებს, ინფორმაციებს ბაზრის მდგომარეობის შესახებ, ვაკანსიებს, აგრეთვე ჩეთითა და განცხადებების დაფის მეშვეობით მონაწილეთა ურთიერთობის შესაძლებლობებს. ინფორმაციული პორტალების დანიშნულებაა ასევე ელექტრონული გარიგების განხორციელება და სერვისი. ასეთი მოედნების შემოსავლებს წარმოადგენს რეკლამის სარგებელი, პარტნიორული და საწევრო შენატანები.

**8) საქონლის წინსვლა და კომუნიკაციური პოლიტიკის ელემენტები.** ინტერნეტ-ბაზარზე კომუნიკაციური პოლიტიკის ელემენტებია ინტერნეტ-რეკლამა, საზოგადოებასთან ურთიერთობა, გაყიდვების სტიმულირება და პირდაპირი გაყიდვები [51].

პროდუქციის წინსვლისთვის გამოიყენება საკომუნიკაციო არხებისა და მასტიმულირებელ საშუალებათა ცალკეული ინსტრუმენტები ან ინტეგრირებული კომპლექსი, როგორც მარკეტინგული კომუნიკაციის სტრატეგიები. ყველაზე უფრო გავრცელებული ინსტრუმენტების დახასიათება მოცემულია 1.5 ცხრილში [52].

ცხრილი 1.5

საქონლისა და მომსახურების წინსვლის ძირითადი ინსტრუმენტები და მათი სახეები

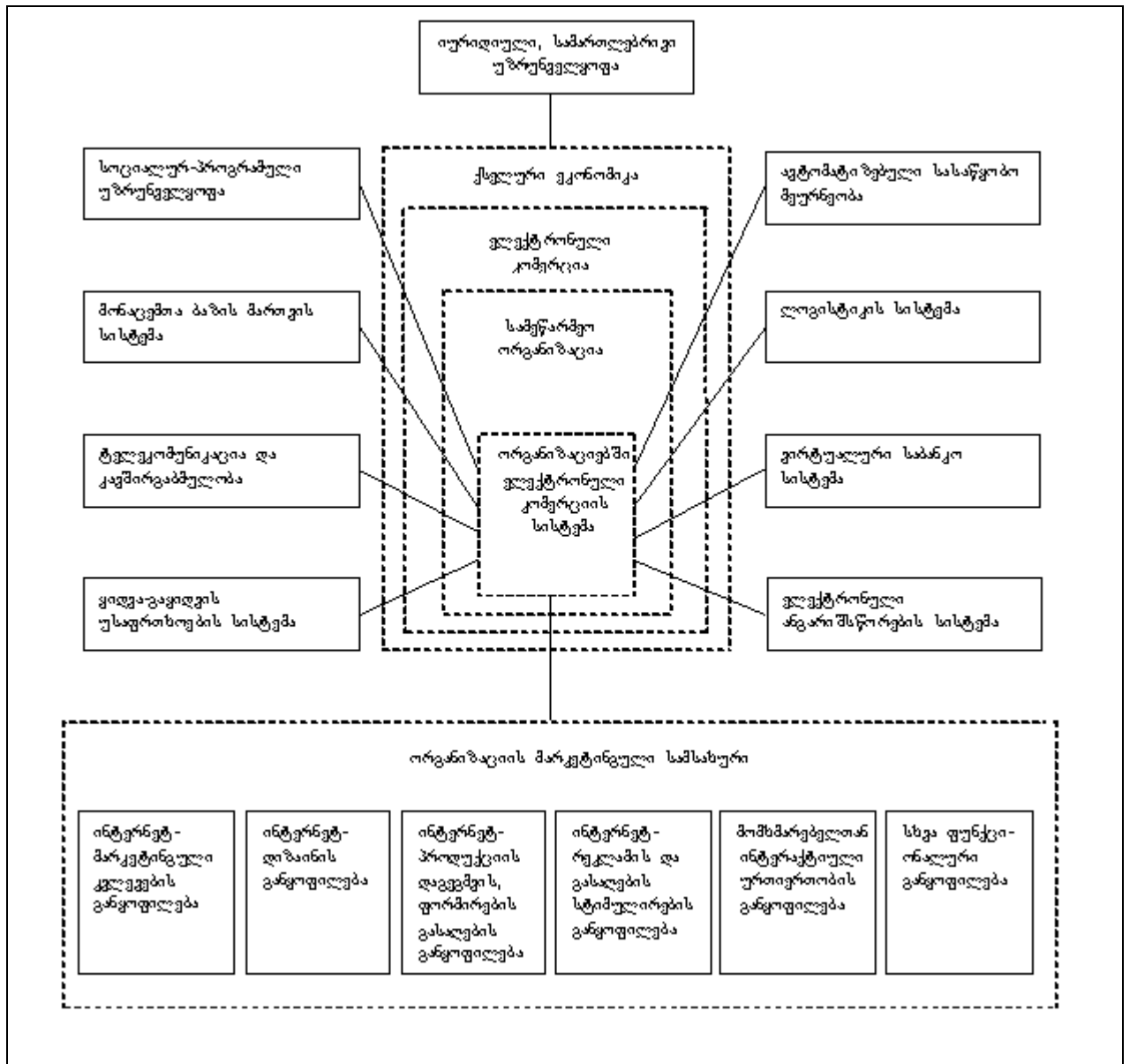
რეკლამა	გასაღების სტიმულირება	საზოგადოებასთან ურთიერთობები	პერსონალური გაყიდვები
მასმედიაში, ინტერნეტში გამოქვეყნება	ბაზრობები და სავაჭრო გამოფენები	პრესის შერჩევა	კომერციული პრეზენტაციები
პლაკატები	ექსპოზიცია	მოსხენებები	კომერციული შეხვედრები
ელექტრონული ფოსტით გაგზავნა	დემონსტრაცია	სემინარები	წამახალისებელი პროგრამები
კატალოგები	გასართობი ღონისძიებები	ყოველწლიური ანგარიშები	სასინჯი ნიმუშები
ვიდეო ფილმები	შეჯიბრებები და თამაშები	საქველმოქმედო საქმიანობა	ბაზრობები და სავაჭრო გამოფენები
ბროშურები	პრემიები და საჩუქრები	სტიპენდიები	სადემონსტრაციო ვერსიები
ცნობარები	ფასდაკლებები	პუბლიკაციები	სპეციალური ღონისძიებები/მოვლენები
დემონსტრაციები	დაფინანსება დაბალი პროცენტით	ლობირება	შეთავაზების ინდივიდუალური პაკეტები
სარეკლამო შეტყობინებები	ორგანიზებული აქტივობა ინტერესების ფორმირებისთვის	ონლაინ - საზოგადოება	კომუნიკაციის საშუალებები

ზემოაღნიშნულის გარდა, პროდუქციის წინსვლისა და კომუნიკაციის გავრცელებულ ინტერნეტ-საშუალებებს წარმოადგენს საკუთარი ვებ-საიტი; ჩეტი (Chat); სკაიპი (Skype); ფორუმი; კონფერენცია; ვიდეო კონფერენცია; სპონსორულ/პარტნიორული მონაწილეობა; სწრაფი შეტყობინება; Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა); Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში); Voice Mail (ხმოვანი ფოსტა); MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება); IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეტრანსლირება) და სხვა.

**9) ლოგისტიკა.** ელექტრონული ვაჭრობა იძლევა იმის შესაძლებლობას, რომ კლიენტებისა და მყიდველების მოთხოვნილებები დაკმაყოფილდეს პერსონიზებული პროდუქტითა და მომსახურებით. ლოგისტიკის დარგის სპეციალისტების ძირითადი დანიშნულება იმაშია, რომ თავისდროულად გადაწყვიტონ მსოფლიო (გლობალური) მასშტაბით მომსახურების ზონის გაფართოების პრობლემა, უზრუნველყონ მცირე დროში საქონლის მიწოდება, მომსახურების დაბალი ღირებულება, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება და სხვა [53].

ორგანიზაციების ელექტრონული კომერციის ინფრასტრუქტურა მოიცავს ელექტრონული კომერციის სისტემებს (მონაცემთა ბაზის მართვის სისტემას, ყიდვა-გაყიდვის უსაფრთხოების სისტემას, ელექტრონული ანგარიშწორების სისტემას, ლოგისტიკის სისტემას, სოციალურ-პროგრამული უზრუნველყოფის სისტემას, ვირტუალურ საბანკო სისტემას, ავტომატიზებულ სასაწყობო მეურნეობას, ტელეკომუნიკაციას და კავშირგაბმულობას) და მარკეტინგული სამსახურის ეფექტურ ფუნქციონალურ სტრუქტურას (ინტერნეტ-მარკეტინგული კვლევების განყოფილება, ინტერნეტ-დიზაინის განყოფილება, ინტერნეტ-პროდუქციის დაგეგმვის, ფორმირების, გასაღების განყოფილება, ინტერნეტ-რეკლამისა და გასაღების სტიმულირების განყოფილება, მომხმარებლებთან ინტერაქტიული ურთიერთობის განყოფილება და სხვა). ორგანიზაციების ელექტრონული კომერციის ინფრასტრუქტურა სქემატურად ნაჩვენებია 1.2 ნახაზზე [54].

ინტერნეტ-ბაზრის მიმზიდველობის ანალიზის დროს გამოიყოფა ფაქტორები, რომლებიც გავლენას ახდენენ მის განვითარებაზე. ესაა ორგანიზაციებისათვის ინტერნეტ-ბაზრის მიმზიდველობის სტრატეგიული ფაქტორები, რომლებიც ასახავენ ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების ტენდენციებს.



ნახ. 12. ორგანიზაციების ელექტრონული კომერციის ინფრასტრუქტურა

ორგანიზაციებისათვის ინტერნეტ-ბაზრის მიმზიდველობის ფაქტორები იყოფა 4 ძირითად ჯგუფად. ესენია: ინტერნეტ-ბაზრის და ორგანიზაციის მახასიათებლები, კონკურენციის ფაქტორები, ფინანსურ-ეკონომიკური ფაქტორები, სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფაქტორები. ორგანიზაციებისათვის მათი მიმზიდველობა განაპირობებს ინტერნეტ-ბაზარზე სწრაფ ინტეგრაციას, ბაზრის წილისა და დომინირებადი პოზიციის დაკავებას, რენტაბელობას, ბრენდის კაპიტალიზაციის ზრდას და ა.შ.

ორგანიზაციებისათვის ინტერნეტ-ბაზრის მიმზიდველობის ფაქტორების დახასიათება წარმოდგენილია 1.6 ცხრილში, რომლებიც შემუშავებულია McKincey-ის საკონსულტაციო ჯგუფის მიერ. ამ ფაქტორების მიმზიდველობა

განაპირობებს ინტერნეტ-ბაზარზე ინტეგრაციისათვის ორგანიზაციის მზადყოფნას [18].

ცხრილი 1.6

ორგანიზაციებისათვის ინტერნეტ-ბაზრის მიმზიდველობის ფაქტორები

ინტერნეტ-ბაზრის მახასიათებლები	ორგანიზაციის მახასიათებლები
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ გეორაფიული მახასიათებლები</li> <li>▪ ბაზრის ტევადობა</li> <li>▪ ბაზრის ზრდის ტემპი</li> <li>▪ ფასების დინამიკა, ფასისადმი ბაზრის მგრძობიანობა</li> <li>▪ ციკლურობა</li> <li>▪ მომხმარებელთა აუდიტორია</li> <li>▪ გარემოს ინფრასტრუქტურა</li> <li>▪ ბაზრის სუბიექტებს შორის გარიგების შესაძლო განხორციელების დონე</li> <li>▪ ტელეკომუნიკაციის ხარისხი</li> <li>▪ ტექნოლოგიური სტაბილურობა</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ პროდუქციის ასორტიმენტის მახასიათებლები (მოცულობა, პროდუქციის ხარისხი, ინტერნეტ-ბაზარზე საშუალო და მაღალი ლიკვიდურობა)</li> <li>▪ სავაჭრო მარკის ძალა</li> <li>▪ მიმწოდებლებთან ურთიერთობის მართვა</li> <li>▪ კლიენტთა ფართო ქსელის არსებობა</li> <li>▪ ორგანიზაციის მზადყოფნა იმუშაოს კლიენტთა დიდ რაოდენობასთან</li> <li>▪ ორგანიზაციის მზადყოფნა შეცვალოს თავისი ორგანიზაციული სტრუქტურა</li> <li>▪ ინტერნეტ-სივრცეში მუშაობის მცოდნე თანამშრომელთა არსებობა</li> <li>▪ მარკეტინგის სისტემის ეფექტიანობა</li> <li>▪ ინოვაციების უნარი</li> </ul>
კონკურენციის ფაქტორები	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ბაზარზე კონკურენციის დონე</li> <li>▪ კონკურენტების რაოდენობის ცვლილება</li> <li>▪ ბაზრის ლიდერების უპირატესობები</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ტრადიციული ბაზრის ფარდობითი წილი</li> <li>▪ ფირმის პოტენციალი და მისი კონკურენციული უპირატესობები</li> </ul>
ფინანსურ-ეკონომიკური ფაქტორები	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ბაზარზე გასვლის ბარიერი (პროვაიდერის მომსახურება, ინტერნეტ-ბაზარზე მუშაობისათვის საჭირო საშუალებები, ინფორმაციულ მოდულეთან ჩართვა და სხვა)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ რენტაბელობის დონე</li> <li>▪ დანახარჯების სტრუქტურა</li> <li>▪ ორგანიზაციის სიმძლავრეების გამოყენების დონე</li> <li>▪ გრძელვადიანი კაპიტალდაბანდებების განხორციელების შესაძლებლობა</li> <li>▪ ტექნოლოგიური ბაზის ზრდის შესაძლებლობა</li> </ul>
სოციალურ-ფსიქოლოგიური ფაქტორები	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ელექტრონული ბიზნესის იურიდიული შეზღუდვა</li> <li>▪ ინტერნეტ-ბაზარზე კლიენტთა ურთიერთქმედების მზადყოფნა</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ კორპორაციული კულტურა</li> <li>▪ თანამშრომელთა ეფექტიანი მუშაობის მოტივაცია</li> <li>▪ ხელმძღვანელის მუშაობის სტილი და მოქმედების სახე</li> <li>▪ ფირმის იმიჯი და რეპუტაცია</li> </ul>

ინტერნეტ-ბიზნესის სტრატეგიის ძირითადი თავისებურება არის მომხმარებელზე ორიენტაცია. ინტერნეტის განვითარებით ბიზნესი სულ უფრო ახლოს მიდის მომხმარებელთან, უფრო დახვეწილად და ხარისხიანად ახდენს მყიდველის, პარტნიორების, კლიენტების ინდივიდუალური მომსახურების

ორგანიზებას. ინტერნეტ-სისტემების თითოეული ტიპის სტრატეგია მოცემულია 1.7 ცხრილში [55].

ცხრილი 1.7

ინტერნეტ-სისტემების ტიპები და მათი აღწერილობა

ტიპები	აღწერილობა
web-ვიტრინა	მარტივი სისტემები, პრაის ლისტის განთავსებით შეკვეთის მიღების შესაძლებლობა, რომელიც შეესაბამება საშუალო და მცირე ბიზნესს. web-ვიტრინას არ გააჩნია მართვის ინტერაქტიული ინტერფეისი და მისი მეშვეობით მონაცემთა გაცვლა ხორციელდება მენეჯერის მიერ „ხელის მართვით“, ფაილების გადაცემით.
ინტერნეტ-მაღაზია	ინტერნეტ-ვაჭრობის სრულფუნქციური სისტემა, რომელიც მომხმარებელთან ურთიერთქმედებისათვის იყენებს ინდივიდუალურ ბიზნეს-სქემას. ინტერნეტ-მაღაზიები შეიცავენ სპეციალიზებულ ბექ-ოფისებს, რომელთა მოქნილი მართვა და ინდივიდუალური web-დიზაინის სწრაფი შემუშავება შესაძლებლობას იძლევა ინტერნეტ-მაღაზია გამოყენებული იქნეს საშუალო და მსხვილი ბიზნეს კომპანიების მიერ ფართო სპექტრის საქონლისა და მომსახურების ვაჭრობის ორგანიზაციისათვის.
ვაჭრობის ინტერნეტ-სისტემები	ინტერნეტის მეშვეობით სავაჭრო ოპერაციების წარმოების რთული და მძლავრი სისტემები, რომლებშიც მთლიანად ინტეგრირებულია კომპანიის ოფლაინ (off-line) და ონლაინ (on-line) ბიზნესის სავაჭრო პროცესები.
მომარაგების ინტერნეტ-სისტემები	ამ ტიპის (e-Procurement, e-SCM - Supply Chain Management) სისტემები შესაძლებლობას იძლევა ორგანიზაციის საწარმო პროცესის უზრუნველყოფისათვის ინტერნეტის მეშვეობით განხორციელდეს ნედლეულის, სახარჯო და მაკომპლექტებელი მასალების შესყიდვა. იგი გამოიყენება მსხვილი კორპორაციების მიერ მუდმივ მიმწოდებლებთან ურთიერთქმედების ეფექტური სისტემის ორგანიზაციისათვის.
ინტრანეტი	ინტერნეტ-სისტემები, კომპანიის გაშლილი შიდაკორპორაციული ქსელი. მისი დანიშნულებაა შიდაკორპორაციული ინფორმაციის შენახვა და წარმოდგენა, აგრეთვე კომპანიის განყოფილებებს შორის კომუნიკაციის ორგანიზაცია. განვითარებული ინტრანეტ-სისტემები ინტეგრირებულია ელექტრონული ფოსტის სისტემასთან, „დაგეგმილი დროის“ სისტემასთან და დოკუმენტბრუნვის სისტემასთან. ინტრანეტი დაცულია არასანქცირებული დაშვებისაგან.
ექსტრანეტი	ინტერნეტ-სისტემები, რომლებიც აგებულია ფირმის ბიზნეს-პარტნიორებთან ურთიერთქმედებისათვის, პირველ რიგში, მარკეტინგული, სავაჭრო და სერვისული ინფორმაციის ეფექტური გაცვლისთვის.
e-CRM- (Customer Relationship Management) სისტემები	სერვისული ტიპის კორპორაციული ინტერნეტ-პროექტები, რომლითაც ინტერნეტი გვევლინება, როგორც კომპანიის კლიენტებთან კომუნიკაციის სისტემა. CRM სისტემის ძირითადი ამოცანაა მარკეტინგის ნებისმიერი სამსახურის ორგანიზაცია, გაყიდვა და „კლიენტზე ორიენტირებული“ სახის მომსახურება. CRM კონცეფცია შემუშავდა დიდი ხნის წინ, მაგრამ ტექნოლოგიურად ეყრდნობოდა ტრადიციულ კომუნიკაციის საშუალებებს (ტელეფონი, წერილი, პირადი კონტაქტი). ინტერნეტმა, როგორც ახალმა კომუნიკაციურმა გარემომ,

	გააფართოა CRM სისტემის გამოყენების არეალი და შეიტანა მასში ახალი თვისებები.
კორპორაციული პორტალები	ინტერნეტ-სისტემები მოიცავს როგორც სავაჭრო მიმწოდებლებთან, ისე კომპანიის კლიენტებთან ინტეგრირებული კომუნიკაციის კომპლექსს. სახელწოდება „კორპორაციული პორტალი“ არ მიეკუთვნება რომელიმე პროგრამული უზრუნველყოფის ტიპს, არამედ აღნიშნავს კომპანიის გარე ბიზნეს-კომუნიკაციის ორგანიზაციის 1.7 ცხრილის გაგრძელებას
ვაჭრობის რიგები	ინტერნეტ-სისტემები ერთიან კატალოგად აქცევს Web-ვიტრინისა და ინტერნეტ-მაღაზიის მრავალ კატალოგს, რათა მიედევლოს გაუადვილდეს სხვადასხვა მიმწოდებლის მიერ შეთავაზებული საქონლის შერჩევა.
აუქციონები	ინტერნეტ-სისტემებით შესაძლებელია ვირტუალური აუქციონების წარმართა. განასხვავებენ პირდაპირ და არაპირდაპირ აუქციონებს, როდესაც საქონლის ფასებს, შესაბამისად, ცვლის მყიდველი ან გამყიდველი.
სავაჭრო მოედნები	ინტერნეტის მეშვეობით სავაჭრო ოპერაციების წარმართვის სისტემა, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა სავაჭრო გარიგებები განხორციელდეს ერთდროულად რამდენიმე გამყიდველის, მიმწოდებლის და მყიდველის მიერ. ამგვარ დარგობრივ მოედნებს ხშირად უწოდებენ ბირჟებს, თუმცა, აქ იყიდება არასაბირჟო საქონელიც. სავაჭრო მოედნების ძირითადი მონაწილეებია მსხვილი კორპორაციები, აგრეთვე მიმწოდებლები და მყიდველები.
კატალოგები, საძიებო სისტემები	ყველაზე მსხვილი სისტემები ინტერნეტში, მისი მომსახურება (ძიება) სჭირდება ყველას. ამიტომ მას იყენებს ფართო აუდიტორია და არის მძლავრი ტრაფიკ-გენერატორი. ასეთი ტიპის ინტერნეტ-სისტემები წარმოადგენენ ძირითად სარეკლამო მოედნებს.
ჰორიზონტალური პორტალები	ინტერნეტ-სისტემები სხვადასხვა კონტენტით და სერვისით, რომელიც გათვლილია ფართო აუდიტორიის მოზიდვაზე. საძიებო სისტემის არარსებობა აიძულებს ჰორიზონტალურ პორტალს განსაკუთრებული ყურადღება დაუთმოს თავის გვერდზე წარმოდგენილი ინფორმაციის ხარისხს და სისრულეს. ამისათვის კი ყველაზე ხშირად ახდენენ სიახლეების ონლაინ სამსახურის ორგანიზაციას.
კონტენტური პროექტები და ვერტიკალური პორტალები	კონტენტური ინტერნეტ-პროექტები სპეციალიზებულია განუსაზღვრელი რაოდენობის მომხმარებელთათვის ინფორმაციისა და სერვისის წარდგენაზე, რომლებიც საქმიანობის რომელიმე სფეროში საერთო ინტერესებით არიან გაერთიანებულნი. კომპანია, რომელიც ამ სფეროში სთავაზობს თავის გადაწყვეტილებებს და მომსახურებას, იყენებს ინტერნეტ-პროექტებს და ვერტიკალურ პორტალებს, როგორც კარგ სარეკლამო მოედნებს, შერჩეული მიზნობრივი აუდიტორიის მიერ. კონტენტური პროექტით შემუშავებული თემა რაც უფრო ვიწროა, ამ რესურსზე მომხმარებელთა აუდიტორია მით მეტი ხარისხითაა ფოკუსირებული. კარგად ორგანიზებული კონტენტური პროექტი თანდათან ხდება ვერტიკალური პორტალი, სადაც გარდა საინტერესო შემადგენლობისა, მომხმარებელს წარედგინება ახალი მომსახურება, სპეციალური კატალოგი და სხვა.

ონლაინ-მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები	ინტერნეტ-სისტემები, რომლებიც მომხმარებელთა ფართო წრისათვის სიახლეების წარდგენაში სპეციალიზებულია. ფინანსური და საქმიანი სიახლეები უპირატესად წარედგინება სიახლეების რესურსებზე ხელმომწერებს.
--	--

ელექტრონული კომერციის როლი დამოკიდებულია ფორმირებულ პროვაიდერებზე, რომლებიც ახდენენ ინტერნეტ-მომსახურების გაწევას და უზრუნველყოფენ web-ჰოსტინგს (ელექტრონული ბიზნესის ფორმების ტექნიკურ უზრუნველყოფას). ეს დარგი განსაკუთრებით სწრაფად იზრდება ეკონომიკურად გავითარებულ ქვეყნებში (აშშ, კანადა, დასავლეთ ევროპის ქვეყნები და სხვა). მათი პროვაიდერული მომსახურება შემოიფარგლება არა მარტო ტექნოლოგიის და მომსახურების სხვადასხვაგვარი შესაძლებლობებით, არამედ გარანტიას იძლევიან, რომ ელექტრონული კომერცია იქნება უსაფრთხო და საიმედო [56].

### 1.8. ინტერნეტის როლი მარკეტინგის განვითარებაში

ინტერნეტი, როგორც ინფორმაციული ტექნოლოგიების გლობალური ელექტრონული ბაზარი, ტექნიკური, სოციალურ-ეკონომიკური და კომერციული ფენომენია. იგი ამავე დროს არის უნიკალური სისტემა, რომელიც მარკეტინგის ეფექტურ გარემოს და საშუალებას წარმოადგენს [57]. კორპორაცია Microsoft-ის დამფუძნებელი ბილ გეითსი ინტერნეტს განიხილავს, როგორც ურთიერთდაკავშირებული კომერციული და არაკომერციული კომპიუტერული ქსელების ქაოსურ ნაკრებს [34].

ინტერნეტმა მოახდინა მარკეტინგის ტრანსფორმირება, რომელმაც მოიტანა ახალი თავისებურებანი, მახასიათებლები და უპირატესობანი. ყოველივე ამან კი მიგვიყვანა მარკეტინგის განვითარების ახალ ეტაპზე. ელექტრონული, ანუ ინტერნეტ-მარკეტინგი როგორც მეცნიერება, წარმოიშვა ინტერნეტის ქსელის განვითარებასთან ერთად. ინტერნეტ-ქსელისა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების გავრცელებამ ხელი შეუწყო ამ ახალი მიმართულების წარმოქმნას. ინტერნეტი და ინფორმაციული ტექნოლოგიები გახდა ძირითადი სფერო მარკეტინგული ცოდნის გამოყენებისათვის, რომლის განვითარებასთან ერთად ვითარდება ინტერნეტ-მარკეტინგის მეცნიერებაც. ფაქტიურად ინტერნეტ-მარკეტინგი წყვეტს იმ ამოცანებს, რასაც ჩუქლებრივი მარკეტინგი. სხვაობა იმაშია, რომ ინტერნეტ-მარ-

კეტინგის შემთხვევაში მარკეტოლოგი იყენებს იმ ინსტრუმენტებსა და უპირატესობებს, რომლებსაც იძლევა ინტერნეტი.

ინტერნეტ-მარკეტინგის ცნების განსაზღვრება ჯერ კიდევ ფორმირების პროცესშია. არსებობს მრავალი განმარტება, რაც მეცნიერთა განსხვავებული დამოკიდებულებით, აღქმითა და შეხედულებებით აიხსნება.

რუსი მეცნიერი ივ. უსპენსკი ინტერნეტ-მარკეტინგში გულისხმობს მარკეტინგის ორგანიზაციის თეორიას და მეთოდოლოგიას ინტერნეტის ჰიპერმედია გარემოში [2].

პროფესორი ვ. ხოლმოგოროვი ინტერნეტ-მარკეტინგს განიხილავს, როგორც სპეციფიკური მეთოდების კომპლექსს, რომელიც საშუალებას აძლევს კორპორაციული web-სერვერების მფლობელებს განათავსონ თავიანთი საიტი ინტერნეტში და ქსელური ტექნოლოგიების გამოყენებით მიიღონ დამატებითი მოგება [58].

ინტერნეტ-მარკეტინგის მნიშვნელობას ხაზს უსვამს უდიდესი ამერიკელი თეორიტიკოსი ფ. კოტლერი. იგი წერს, რომ ელექტრონული მარკეტინგი ელექტრონული ვაჭრობის სახეა, რომლის მეშვეობით ხორციელდება საქონლისა თუ მომსახურების რეკლამა, წინსვლა და გაყიდვა [8].

პროფესორ ტ. დანკოს შეხედულებით, ელექტრონული მარკეტინგი წარმოადგენს ელექტრონულ ბაზარზე სუბიექტების მარკეტინგულ საქმიანობას [15].

ინტერნეტ-ბაზარზე მოქმედი უმსხვილესი კომერციული საიტის PRICE-ს დირექტორის ა. მორენისის განსაზღვრებით, ინტერნეტ-მარკეტინგი რეალური ინსტრუმენტია მარკეტინგული მიზნების მიღწევისათვის. ინტერნეტ-მარკეტინგი არა მხოლოდ მარკეტინგის დამოუკიდებელი დარგია, ის ერთ-ერთი უპირველესი წყაროა ინფორმაციის გავრცელებაში. ამიტომ ინტერნეტ-მარკეტინგი წარმოადგენს ფირმის შესაძლო საერთო მარკეტინგულ სტრატეგიას [59].

მარკეტინგული საიტის marketinginet.info-ს მიერ მოცემული განსაზღვრებით, ინტერნეტ-მარკეტინგი განიხილება, როგორც კლიენტთა მოთხოვნის გათვალისწინებით საიტის დიზაინის შემუშავებისა და მომხმარებელთან ურთიერთობის საშუალება, რომლითაც ხორციელდება სამომხმარებლო აზრის ცვლილებების ტენდენციაზე სწრაფი რეაქცია, ინტერნეტ-რეკლამა, სარეკლამო მოედნების ანალიზი და ეფექტური სარეკლამო სტრატეგიის შემუშავება, აგრეთვე სარეკლამო ინფორმაციის დაგზავნა და კონტექსტური რეკლამა [60].

ვებ-დიზაინის ინტერნეტ-კომპანია ИнтерЛабс-ის მიერ მოცემული განსაზღვრების თანახმად, ინტერნეტ-მარკეტინგი ონლაინ-მარკეტინგია, რომელიც და-



ფუძნებულია ინტერნეტ-რესურსების გამოყენებაზე [61]. პროფესორები ე. პოპოვი და ო. ოინერი ინტერნეტ-მარკეტინგს განიხილავენ, როგორც ქსელურ მარკეტინგს, რომლის მიზანია საქონლის გონივრული შეთავაზება ბაზარზე ინფორმაციული ტექნოლოგიების მეშვეობით [62].

ამერიკელი მარკეტოლოგები ლუის ბუნი და დევიდ კურტცი ინტერნეტ-მარკეტინგის ძირითად ფუნქციებად მიიხნევენ სტარტეგიული პროცესის შექმნას, დისტრიბუციას, საქონლისა და მომსახურების წინსვლას და ფასწარმოქმნას მიზნობრივ ბაზარზე ინტერნეტის ან ციფრული ინსტრუმენტების მეშვეობით. მათი მოსაზრებით, ესაა საშუალება, რომლის მეშვეობითაც რეალიზდება ელექტრონული კომერცია [7].

ამრიგად, შეიძლება ვთქვათ, რომ ინტერნეტ-მარკეტინგი არის საქმიანი აქტივობა, რომელიც საშუალებას აძლევს კომპანიებს ინტერნეტის გამოყენებით მოახდინონ თავიანთი საქმიანობის, ბრენდის, საქონლისა თუ მომსახურების რეკლამა, პოზიციონირება, წინსვლა ბაზარზე, ვაჭრობა, მომხმარებლებთან ურთიერთობა, მათი მოთხოვნილებების გამოვლენა და ბაზარზე ლიდერი პოზიციის მოპოვება [63;64;65;66].

ელექტრონულ მარკეტინგში, ისევე როგორც კლასიკურ მარკეტინგში, ნებისმიერი მარკეტინგული სტრატეგია ეფუძნება სამ პოსტულატს: ბაზრის სეგმენტაციას, მიზნობრივი ბაზრის შერჩევას და საქონლის პოზიციონირებას ბაზარზე [67]. ინტერნეტ-ბაზარზე მომუშავე კომპანიამ უნდა გამოავლინოს მომხმარებელთა მიზნობრივი ჯგუფები, რომელთა დაკმაყოფილებას სხვებზე უკეთ შეძლებს, ხოლო შემდგომ მოახდინოს თავისი პროდუქციის შეთავაზება იმგვარად, რომ მისი კომპანიის იმიჯი ცნობადი გახდეს მიზნობრივი აუდიტორიისთვის [68].

## თავი 2. ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემები და გამოყენების თავისებურებები

### 2.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემების კლასიფიკაცია

ინტერნეტ-ბაზარზე გავრცელებული ინტერნეტ-რესურსები წარმოადგენენ ინტერნეტ-მარკეტინგის სისტემებს, რომლებიც უზრუნველყოფენ ინტერნეტ-მომხმარებელთა მომსახურებას, ინფორმირებას, კომუნიკაციას, ინტერაქციას და აქტიურ ურთიერთქმედებას. განვიხილოთ ძირითადი მათგანი:

**1) პრეს-რელიზი.** კომპანიის მიერ პრეს-რელიზით პუბლიკაციები წარმოადგენს საიტზე მიზნობრივი აუდიტორიის მოზიდვის საშუალებას. პრეს-რელიზები, რომლებიც შეიცავენ ინფორმაციას კომპანიის, პროდუქციის, მართვის მეთოდების, ახალი ტექნოლოგიების და სხვათა შესახებ, შეიძლება დაიგზავნოს ელექტრონული მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით, როგორცაა ახალი ამბების საიტი, გაზეთი, ჟურნალი, ასევე გამოქვეყნდეს გარკვეულ თემატიკასთან დაკავშირებულ სპეციალიზებულ პორტალებზე [69]. კომპანიებმა უნდა გაითვალისწინონ ეს მარკეტინგული ინსტრუმენტი, რადგან დაინტერესებული მომხმარებელი სანამ რაიმეს იყიდის, მანამდე სხვადასხვა წყაროდან აგროვებს დამატებით ინფორმაციას.

**2) ონლაინ-სემინარი** წარმოადგენს ელექტრონული სწავლების ფორმას, რომელიც ტარდება აუდიო და ვიდეო კონფერენციებით, ფორუმებით და სხვა საშუალებებით. ონლაინ-სემინარს მიეკუთვნება ლექცია, შეხვედრა, პრეზენტაცია, რომელიც ტარდება ინტერნეტით, რეალური დროის რეჟიმში. ასეთი სემინარი შეიძლება განახორციელოს კომპანიამ, სასწავლებელმა, კლუბმა, საინფორმაციო ცენტრმა და სხვა. სემინარი შეიძლება იყოს ფასიანი და უფასო [70].

**3) ჩეთი.** (ინგლისურიდან Chat – ჭორობა). ამ ცნებაში იგულისხმება ინტერნეტის სამსახურები, რომლებსაც უფლება აქვთ ჩაატარონ ტექსტური დისკუსიები რეალური დროის რეჟიმში. საუბრის ტრადიციული ფორმისაგან მათ განასხვავებთ ის, რომ ურთიერთობა მიმდინარეობს ტექსტური სახით – კლავიატურაზე ტექსტის აკრეფით. ჩეთის ყველაზე პოპულარულ ღია სტანდარტად ითვლება IRC (Internet Relay Chat), რომელიც მრავალგამოყენებადია.

ჩეთისთვის განკუთვნილია მრავალარხიანი ქსელი, რომლის დახმარებითაც მომხმარებელს, მისი ადგილსამყოფელის მიუხედავად, შეუძლია ისაუბროს რეალური დროის რეჟიმში [2].

**4) ფორუმი.** ფორუმი განიხილება როგორც ინსტრუმენტი საზოგადოებაში რადიკალური განწყობის მონიტორინგისათვის. ეს არის ცოდნისა და ინფორმაციის მიღების სივრცე, ინტერაქტიული ურთიერთობის მექანიზმი, მასობრივი ინფორმირების საშუალება, სოციალური ქსელი, საზოგადოების ახალი იდეების ფორმირებისა და ურთიერთქმედების საშუალება, დარგობრივი იდეების ინკუბატორი.

ინტერნეტ-ფორუმის ფორმატი შეიძლება იყოს თემატური, დარგობრივი და სხვა. იგი ინტერნეტ-მარკეტინგის მნიშვნელოვანი ინსტრუმენტია, რომელიც დროითი და სივრცობრივი გაფართოების შესაძლებლობას იძლევა. ინტერნეტ-ფორუმს, როგორც ინფორმაციულ მოედანს, ჰყავს თავისი მოდერატორი, რომელიც თვალყურს ადევნებს ინტერნეტ-დიალოგს, რათა მონაწილეებმა მიცემული თემიდან არ გადაუხვიონ.

ბიზნესში ყველაზე მეტად გავრცელებულია პროფესიული ფორუმი, რომლის მიზანია დასაქმებული და პროფესიული ჩვევების მქონე მონაწილეების გაერთიანება. ასეთ ფორუმებში გადაიცემა სპეციალიზებული ხასიათის სიახლეები, კვლევების შედეგები, მიმოხილვის მონაცემები და ცნობები მომავალ მოვლენებზე, რომლებიც შეიძლება დააინტერესოს მონაწილეებს. სხვადასხვა პროფესიის ადამიანებისთვის ის ხდება თავისებური სახის საგანმანათლებლო სივრცე [1].

აღსანიშნავია, რომ მარკეტინგული კვლევის პრაქტიკაში საკმაოდ გავრცელებულია ონლაინ-კვლევის ფორმები: ონლაინ-ჩეთი და ონლაინ-ფორუმი.

**5) ელექტრონული სავაჭრო მოედნები.** ელექტრონული სავაჭრო მოედანი იყენებს web-ტექნოლოგიებს ბიზნეს-პარტნიორებს შორის დოკუმენტების გადაცემისათვის, რომელიც შესაძლებლობას აძლევს მათ ელექტრონული სახით განახორციელონ ყიდვა-გაყიდვის გარიგებები [71].

ელექტრონული სავაჭრო მოედნები გარიგების დადების უზრუნველყოფას ახდენენ ინტერნეტ-ტექნოლოგიების მეშვეობით, რომლებიც შეიძლება იყოს კორპორაციული და არაკორპორაციული. მათი ეფექტიანობის საზომია სავაჭრო

ბრუნვის მოცულობა, ინტერნეტ-პროექტის კაპიტალიზაცია და მონაწილეთა რაოდენობა (თუმცა, ეს მაჩვენებელი ყოველთვის არაა მთავარი) [72].

ელექტრონული სავაჭრო მოედნები განიხილება, როგორც ბიზნეს-ბაზრის კორპორაციული მონაწილე-შუამავალი [73].

განასხვავებენ ელექტრონული სავაჭრო მოედნების მართვის სამ ტიპს [74]:

- **დამოუკიდებელი სავაჭრო მოედანი** (Independent Trading Marketplace). იგი იქმნება მსხვილი ფირმების მიერ ონლაინ-ტექნოლოგიების მაქსიმალურად გამოყენებისა და სავაჭრო პარტნიორებთან ინტეგრაციის გადრმაგებისათვის;
- **დარგობრივი სავაჭრო მოედანი** (Industry Sponsored Marketplace). იგი სამრეწველო გიგანტებს შესაძლებლობას აძლევს ისარგებლონ ინტერნეტ-ბიზნესის ღირსებებით და მართონ B2B პროცესების განვითარება თავიანთ სექტორებში;
- **შერეული (დამოუკიდებელი ან დარგობრივი) სავაჭრო მოედნები**. ისინი შეიძლება შეიქმნას როგორც გამყიდველის მიერ, რომელიც დაინტერესებულია პროდუქციის გაყიდვისა და მიწოდების პროცესის გამარტივებით (sell-side marketplace), ასევე მყიდველის მიერ, რომელსაც შესყიდვის ოპტიმიზების სურვილი აქვს (buy-side marketplace).

დამოუკიდებელი სავაჭრო მოედანი, ჩვეულებრივ, იქმნება ახალგაზრდა ინტერნეტ-კომპანიების მიერ გარკვეული სახის მომსახურებისთვის. ისინი სთავაზობენ მონაწილეებს სავაჭრო პარტნიორების ძიების პრობლემის მოგვარებას, ბიზნესის წარმოების ერთიან ადგილს, საქმიანი ურთიერთობების ვირტუალურ მართვას და სხვადასხვა მიმწოდებლების ფასების შედარების შესაძლებლობას. დამოუკიდებელი მოედნები ეფექტურია ფრაგმენტირებულ ბაზრებზე, სადაც არაა დომინირებული მყიდველი და გამყიდველი.

ელექტრონული სავაჭრო მოედნები ორი სახისაა: ვერტიკალური და ჰორიზონტალური. ვერტიკალური სპეციალიზდება განსაზღვრულ დარგზე ან პროდუქციაზე (მაგალითად, მანქანათმშენებლობაზე, სოფლის მეურნეობაზე, ნავთობპროდუქტებზე და ა.შ.). ჰორიზონტალური ფოკუსირებულია განსაზღვრულ ფუნქციებზე და ბიზნეს-პროცესზე (მაგალითად, ლოგისტიკაზე, დაზღვევაზე, ანგარიშსწორებაზე და ა.შ.) [75].

შექმნისა და მიკუთვნების ნიშნის მიხედვით განასხვავებენ ელექტრონული სავაჭრო მოედნების 3 ტიპს [75]:

- **მყიდველების მიერ შექმნილი ელექტრონული სავაჭრო მოედნები** (buyer-driven). ერთი ან რამდენიმე მსხვილი კომპანია ქმნის ელექტრონულ სავაჭრო მოედანს მიმწოდებელი კომპანიების მოზიდვის, შესყიდვის პროცესის ოპტიმიზაციის, სავაჭრო კონტაქტებისა და მიწოდების ქსელის გაფართოების მიზნით;
- **გამყიდველების მიერ შექმნილი ელექტრონული სავაჭრო მოედნები** (supplier-driven ან seller-driven). ელექტრონული სავაჭრო მოედნის ეს სახე ფორმირდება მსხვილი კომპანიების ან მათი გაერთიანებების მიერ გასაღების არსების გაფართოების მიზნით;
- **მესამე მხარის მიერ შექმნილი მოედნები** (third-party-driven). ეს ტიპი მოწოდებულია ერთმანეთთან დააკავშიროს მყიდველები და გამყიდველები.

ელექტრონული სავაჭრო მოედნების ბაზარზე გავრცელებულია შემდეგი ძირითადი ორგანიზაციული მოდელები [15;76]:

- **ონლაინ კატალოგი** (Online Catalog). იგი აერთიანებს მიმწოდებლების ცალკეულ კატალოგს, რომელიც წარედგინება მყიდველთა მიზნობრივ სეგმენტს. მყიდველებს შეუძლიათ გამოიყენონ ინტერნეტის მძლავრი საძიებო შესაძლებლობები, რათა შეადარონ ერთმანეთს საქონლის რამდენიმე პარამეტრი (ფასი, მიწოდების თარიღი, გარანტიები და სხვა). ელექტრონული კატალოგი ბიზნეს-პროცესების მთავარი შემადგენელი ნაწილია. იგი აფართოებს გამყიდველების სავაჭრო სივრცეს და ამადლებს მყიდველთა აქტივობას. ამ კატეგორიის სავაჭრო მოედნის შემოსავლები, ჩვეულებრივ, იქმნება გარიგების საკომისიო და სარეკლამო სახსრებისგან;
- **აუქციონი** (Auction). აუქციონის ძირითადი განსხვავება ვირტუალური კატალოგისგან იმაშია, რომ აქ ფასი ფიქსირებული კი არ არის, არამედ დგინდება ვაჭრობის დროს. ამ კატეგორიის სავაჭრო მოედნების, ისევე როგორც კატალოგების, შემოსავლები იქმნება გარიგების საკომისიო და სარეკლამო სახსრებისგან;
- **ბირჟა** (Exchange). ესაა ელექტრონული სავაჭრო მოედანი, სადაც ფასი რეგულირდება მოთხოვნა-მიწოდებით და ხასიათდება არსებითი ცვლილებებით. ბირჟები შესაძლებლობას აძლევენ კომპანიებს ივაჭრონ ანონიმურად;

- **საზოგადოება (Community).** ინტერნეტ-მოედანი, საერთო პროფესიული ინტერესების ბაზაზე, ერთად კრებს მყიდველებსა და გამყიდველებს. საზოგადოება კომპანიებს უზრუნველყოფს აუცილებელი ინფორმაციით, რომელიც შეიძლება შეიცავდეს სამრეწველო სიახლეებს, კვლევის შედეგებს, მონაცემებს ბაზრის შესახებ, ვაკანსიების სიას. საზოგადოება მონაწილეებს უზრუნველყოფს აგრეთვე კომუნიკაციის ინსტრუმენტებით (ჩეთი, განცხადებების დაფა) და სხვა საშუალებებით. ასეთი სავაჭრო მოედნების შემოსავლები იქმნება რეკლამის, სპონსორობისა და საწევრო შენატანების მეშვეობით.

ელექტრონული სავაჭრო მოედნების კონკურენტულ უპირატესობას წარმოადგენს შემდეგი: მონაწილეთა დიდი რაოდენობა; შედარებით ფართო არჩევანი და მომგებიანი საფასო პოლიტიკა; ფუნქციონირებისა და ანგარიშსწორების სხვადასხვაგვარი ფორმები; მომსახურების მაღალი ხარისხი; კოლექტიური საქმიანობა; ახალი გამყიდველისა და მყიდველის შესაძლებლობების სრული დემონსტრირების საშუალება; ბაზრის გამჭვირვალობის ამაღლება; მცირე ორგანიზაციების მიერ შესაძლებლობების გაფართოება; ზედმეტი დანახარჯების შემცირება, რომელსაც ელექტრონული სავაჭრო მოედნის მონაწილეები აღწევენ ლოგისტიკის ოპტიმიზაციის, შესყიდვის კონსოლიდაციის, შუამავალთა მარჯის თავიდან აცილების, ოპტიმალური ფასების საშუალებით და ა.შ.

**6) კონფერენციები.** ინტერნეტ-კონფერენცია, როგორც წესი, ემსახურება ქსელში დამთვალიერებლების არაფორმალურ ურთიერთობას მათთვის საინტერესო თემებზე. ზოგიერთი კონფერენციის პოპულარობა იმდენად დიდია, რომ ასეთი ურთიერთობისას გამოთქმული ნებისმიერი მოსაზრება გავლენას ახდენს კომპანიის იმიჯზე ან პროდუქციის მოთხოვნაზე. ამიტომ კონფერენცია გვევლინება, როგორც მარკეტინგული ინსტრუმენტი. მომხმარებელთან კავშირისათვის კომპანიის წარმომადგენლები სარგებლობენ როგორც ღია, ისე დახურული კონფერენციით [77].

**7) მონაწილეობა გამოფენებსა და ბაზრობებზე.** გამოფენებისა და ბაზრობების გამოყენების უპირატესობას წარმოადგენს ერთეული სარეკლამო კონტაქტის შედარებით დაბალი ღირებულება; ტერიტორიის ნეიტრალურობა,

რომელიც ხელს უწყობს და ამარტივებს კონტაქტებს; კონკურენტების გაცნობის იდეალური ადგილი; პროდუქციის დემონსტრირების შესაძლებლობა; საჯაროობის მიზნით მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებისათვის მზა მასალების წარდგენა; ახალ ბაზრებში შეღწევის შესაძლებლობა და ახალი საშუაშაველო ქსელის შექმნა [78].

**8) ინტერნეტ-საზოგადოება და მისი გამოყენება მარკეტინგული მიზნებისათვის.** ინტერნეტ-საზოგადოება, რომელიც, საერთო ინტერესებიდან გამომდინარე, თვითორგანიზებულად შეიქმნა, დღეისათვის მილიონობით მომხმარებელს მოიცავს [79]. ასეთი საზოგადოებების ინტერესების გათვალისწინებით, კომპანიები ამუშავებენ მარკეტინგულ კონცეფციას და წარმართავენ მას მიზნობრივი მიმართულებით. ინტერნეტ-საზოგადოება იქმნება სხვადასხვა ფორმით, რომლებიც მომხმარებლებს გარკვეულ ფასეულობებს და უპირატესობებს სთავაზობენ. ფაქტიურად, ინტერნეტ-საზოგადოება ყველაზე დიდი საიტია მრავალრიცხოვანი ინტერნეტ-მომხმარებლებით. ეს საზოგადოება მეტად მიმზიდველია რეკლამის შემქმნელებისთვის, რადგან იგი წარმოდგენილია საერთო ინტერესების მქონე, განსაზღვრული დემოგრაფიული მონაცემების ინტერნეტ-მომხმარებლებით [8].

კომპანიები ერთნაირი ინტერესების მქონე ადამიანებისათვის იყენებენ მიმზიდველ ინტერნეტ-ფორუმებს, სიახლეების ჯგუფს, ელექტრონული განცხადებების დაფას, web-საზოგადოებას და სხვადასხვა სოციალურ ქსელს. მსგავსი გაერთიანების წევრები ერთიანდებიან ვირტუალურ სამყაროში, სადაც ცვლიან ინფორმაციებს მათთვის საინტერესო თემებზე. ასეთი საზოგადოებები შეიძლება ორგანიზებული იქნეს კომერციული და არაკომერციული მიზნებისათვის [7].

ინტერნეტ-საზოგადოების აქტიური მონაწილეა ბიზნეს-მომხმარებელი. ვინაიდან ბიზნესის მრავალი სახეობა თავისი არსით საზოგადოებრივი ხასიათისაა, ბიზნესმენებს ყოველდღიურად უწევთ დისკუსია მრავალრიცხოვან მომხმარებელთან, მიმწოდებელთან და საკუთარ მუშაკებთან. კომუნიკაციის ახალი ტექნოლოგიები ავითარებენ ნებისმიერ ორგანიზაციასთან ურთიერთობების შესაძლებლობებს. „ბიზნესი-ბიზნესი“ (B2B) ტიპის საქმიანობის მრავალი სახე წარმატებული გახდა მათი ხელმძღვანელების სოციალური აქტივობის შედეგად. ამ ურთიერთობებში შეიძლება გამოიყოს პროფესიული ფორუმები. ონლაინ ინსტრუმენტები ამარტივებენ კომერციული გარიგებების

განხორციელებას, ხელს უწყობენ მიწოდების ქსელის გაფართოებას და აჩქარებენ ახალი ბაზრების ათვისებას [1].

**9) ინტერნეტ-ბრენდინგი.** ამერიკული მარკეტინგული ასოციაციის AMA-ს განმარტებით, ბრენდი არის სახელწოდება, სიმბოლო, პროექტი ან მათი კომბინაცია, რომლის დანიშნულებაცაა საქონლის ან მომსახურების იდენტიფიკაცია და მათი დიფერენციაცია კონკურენტებისაგან. მას ასევე განიხილავენ, როგორც კომპანიის სავაჭრო მარკისადმი მომხმარებლის ლოიალურობას [80].

ინტერნეტ-ბრენდინგის სახეებია [81]:

- ინსაიდ-ბრენდი (Inside Brand). ესაა ბიზნესის ბრენდი, რომელიც შექმნილია მხოლოდ ინტერნეტში;
- აუტსაიდ-ბრენდი (Outside Brand). ბრენდის შექმნასა და წინსვლაში ინტერნეტი გვევლინება, როგორც დამხმარე ინსტრუმენტი.

ინტერნეტ-ბაზრის განვითარებამ გამოიწვია ინტერნეტ-ბრენდინგის წარმოშობა, რომლის დამახასიათებელი თავისებურებებია [2]:

- **ბრენდის შეფასების კრიტერიუმები.** ინტერნეტ-ბაზარზე საქონლისა და მომსახურების ხარისხის შეფასებისას პირველ ადგილზე გამოდის ინტერნეტ-კომუნიკაციის სპეციფიკა, კერძოდ, წარმოდგენილი ინფორმაციის მოცულობა, მუშაობის სიმარტივე და მოხერხებულობა, ხელსაყრელი სანავიგაციო სისტემა, უსაფრთხოება, კონფიდენციალობა და ა.შ;
- **ინტერნეტ-ბრენდების აქტივობა.** ბრენდის ფორმირების პროცესი, როგორც წესი, პროდუქტის ან კომპანიის შესახებ ინფორმაციის უწყვეტი ნაკადის საშუალებით ხდება. მისი შექმნის ერთ-ერთ ძირითად ინსტრუმენტს, უმეტეს შემთხვევაში, წარმოადგენს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები და მომხმარებელთან ინტერაქტიული ურთიერთობა;
- **შინაარსი და არა ფორმა.** სავაჭრო მარკის წარმატება, ჩვეულებრივ, ვიზუალური მახასიათებლებით განისაზღვრება. ინტერნეტში კი გარეგნულ ნიშნებს მეორეხარისხოვანი მნიშვნელობა ენიჭება და

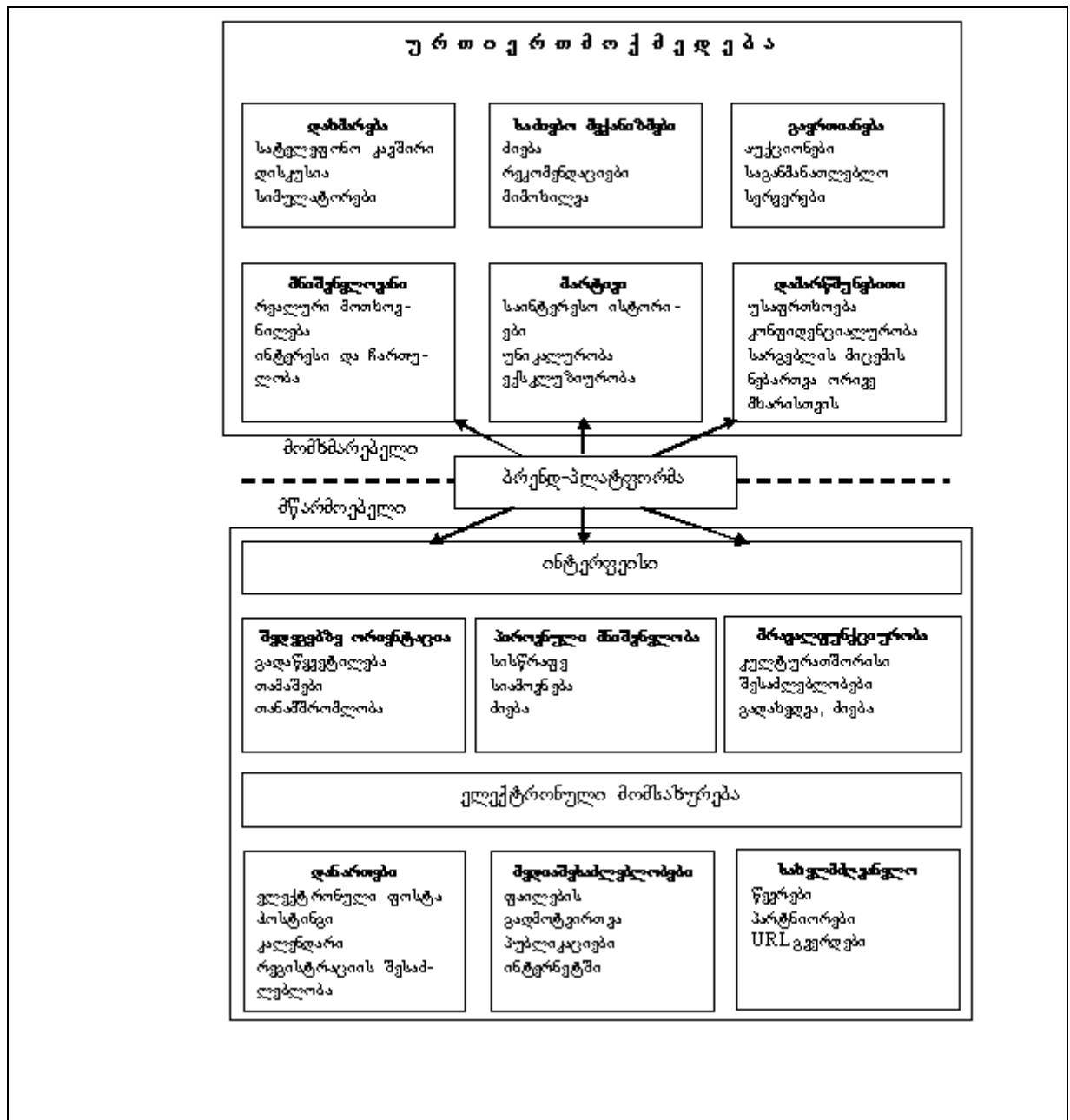


ისინი მომხმარებელს მხოლოდ ინფორმაციის აღქმაში ეხმარება, ხოლო მთავარი რჩება შინაარსი;

- **ინტერნეტ-ბრენდების დიდი დინამიურობა.** ინტერნეტ-ბრენდების დიდი დინამიურობა დაკავშირებულია ქსელში დროის სწრაფ მიმდინარეობასთან;
- **ინტერნეტ-ბრენდის გლობალურობა.** ინტერნეტ-ბრენდები ფიზიკურად შეზღუდული არაა, მათ არა აქვთ არც გეოგრაფიული და არც დროითი საზღვრები (მაგალითად, მიუხედავად იმისა, რომ შეიძლება ნებისმიერ ადგილას განვათავსოთ ჩვეულებრივი ბრენდის ლოგოტიპი, რეკლამაში დავხარჯოთ მილიონები, შევიშუშაოთ მიმზიდველი შეფუთვა, გავხსნათ ახალი ფილიალები და დავიპყროთ ახალი ბაზრები, მაინც ნებისმიერ შემთხვევაში ასეთი ბრენდი ფიზიკურად შეზღუდულია);
- **ბრენდის მართვის პროცესი.** ბრენდის მართვის პროცესი თავმოყრილია ერთი პირის, ძირითადად, უმაღლესი ხელმძღვანელობის ხელში. ბრენდინგის წარმატება დამოკიდებულია იმაზე, თუ მომხმარებლისთვის რამდენად დამაჯერებელია კომპიუტერის მონიტორიდან ან ტელევიზორის ეკრანიდან ბრენდ-მენეჯერის მიერ მოყოლილი ისტორია. მომხმარებლის დაკმაყოფილება წარმოიქმნება მისი ბრენდის პლატფორმასთან ურთიერთქმედების შედეგად. ეს პლატფორმა წარმოადგენს ბრენდთან და მომხმარებელთან ურთიერთობის ინტერფეისს, რომელსაც საფუძვლად უდევს სამი პრინციპი: შედეგებზე ორიენტაცია, პიროვნული მახასიათებლები და მრავალფუნქციურობა. ინტერფეისის ფასეულობა იმაშია, რომ სწრაფად განისაზღვროს პრობლემის არსი და მოიძებნოს მისი გადაწყვეტის გზები, ხოლო პროცესი გახდეს მარტივი და სასიამოვნო. ინტერნეტ-ბრენდის კონცეფცია მოიცავს როგორც ელექტრონული კომერციის სფეროს, ისე ჩვეულებრივ საბაზრო გარემოს თავისი სუბიექტებითა და ობიექტებით. ეს არის მედია-სივრცე, რომელშიც მომხმარებელს კონკრეტული მწარმოებლის ბრენდ-პლატფორმასთან აქვს ინტერაქტიული ურთიერთობა (იხ. ნახ. 2.1) [15].

ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარების პარალელურად აუცილებელია კომპანიის ბრენდ-სტრატეგიის ცვლილება. ინტერნეტში ბრენდის

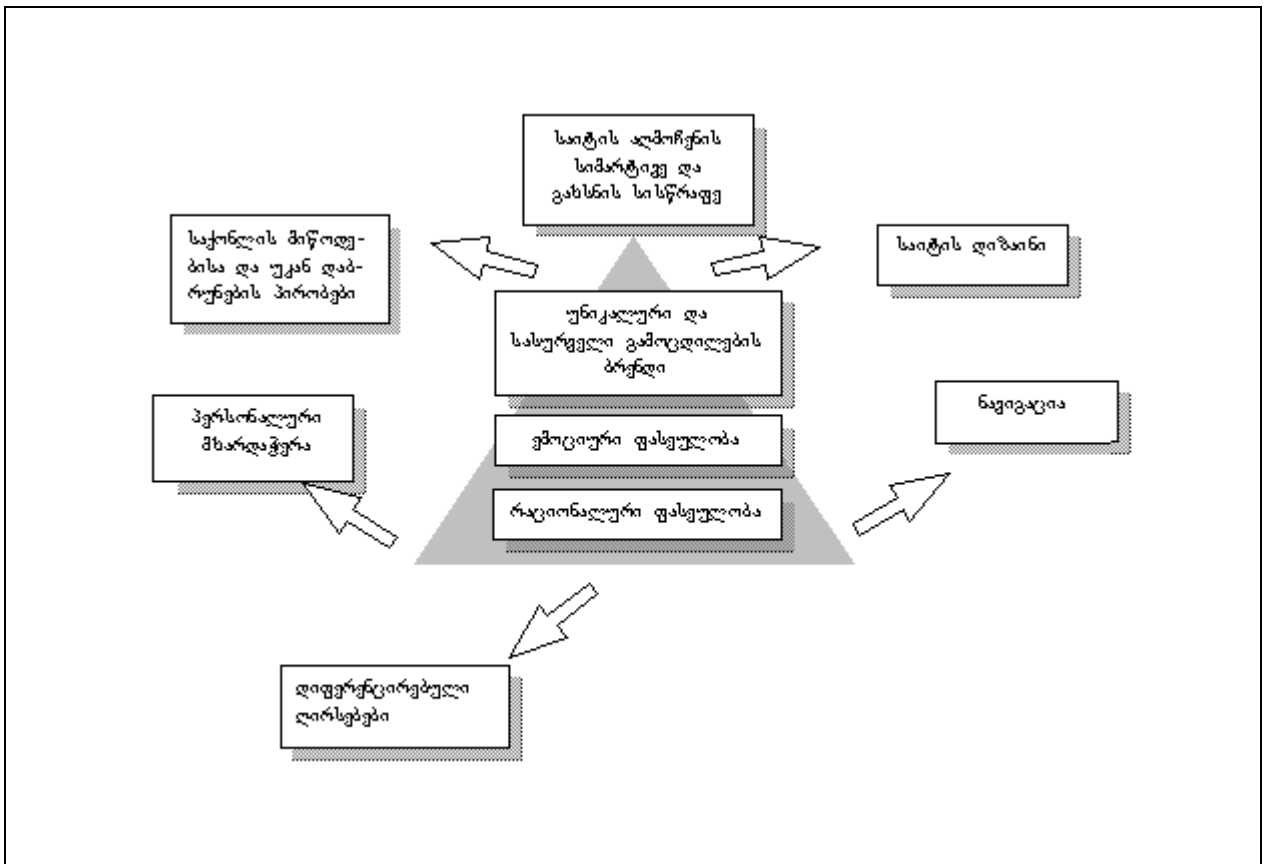
განთავსებით კომპანიამ უნდა გაითვალისწინოს, რომ მომხმარებლისათვის მიცემული ნებისმიერი შეპირება მტკიცდება მის ცნობიერებაში.



ნახ. 2.1. ბრენდის სამომხმარებლო ინტერფეისი

აღსანიშნავია, რომ ბრენდის აღქმა განსხვავებულია ონლაინსა და ოფლაინში. ინტერნეტ-საიტის შემთხვევაში ბრენდთან ურთიერთობების გამოცდილება ფასდება არა მხოლოდ საიტის შინაარსით, არამედ მისი ელემენტებითაც, როგორცაა ინტერნეტში საიტის ბრენდის პოვნის სიმარტივე და გახსნის სისწრაფე, საიტის დიზაინი, ნავიგაცია, დიფერენცირებული ღირსებები, პერსონალური მხარდაჭერა, საქონლის მიწოდებისა და უკან დაბრუნების პირობები, ინტერაქტიულობის მაღალი დონე, სანდო ურთიერთობისა და

პერსონიფიცირებული წინადადებების შექმნა. 2.2 ნახაზზე წარმოდგენილია ონლაინში რეალიზებული ბრენდის მოდელი, რომელიც შესაძლებლობას იძლევა წარმოდგენა ვიქონით იმაზე, თუ რამდენად სრულდება ბრენდის შეპირება და რამდენად შეთანხმებულია ბრენდის ელემენტები. მაგალითად, თუ ბრენდის ერთი ფასეულობაა ხელსაყრელობა, მაგრამ ამავე დროს საიტი ბრენდი იტვირთება ნელა და აქვს რთული ნავიგაცია, სახეზეა საბოლოო დამუშავების რეალური აუცილებლობა [82].



ნახ. 2.2. ონლაინში რეალიზებული ბრენდის მოდელი

**10) პარტნიორული პროგრამები.** ესაა გამყიდველსა და პარტნიორს შორის საქმიანი თანამშრომლობის ფორმა, რომლითაც პარტნიორები გამყიდველების საიტზე მოიხიდავენ მომხმარებლებს და, შესაბამისად, წინასწარ შეთანხმებულ ქმედებაზე (მაგალითად, საიტის გარკვეული გვერდების ვიზიტზე, საქონლის შესყიდვაზე და ა.შ.) იღებენ ფიქსირებულ თანხას ან ბონუსებს პროცენტის სახით. გამყიდველის სერვერზე პარტნიორებს აქვთ ლოგოტიპები, ბანერები ან უბრალოდ საკვანძო სიტყვები. პარტნიორული მარკეტინგი გამყიდველს შესაძლებლობას აძლევს დამოუკიდებლად დააწესოს საკომისიო პარტნიორებისათვის. ამ უკანასკნელებისთვის ბიზნესის ეს სახე დამატებით შემოსავალს წყაროა. გამყიდველებისა და პარტნიორების

ურთიერთდინტერესება პარტნიორულ ურთიერთობებს ხდის მიმზიდველს და გრძელვადიანს. მარკეტინგული კვლევის საერთაშორისო გიგანტის Forester Research-ის შეფასებით, ელექტრონული კომერციის ბრუნვის 20 % ხორციელდება პარტნიორების მეშვეობით [70].

ინტერნეტით საქმიანი კავშირის განხორციელებისათვის გამოიყენება შემდეგი სახის მომსახურება [83]:

ა) **დაგზავნის სიები (Mail Lists)**. ესაა სპეციალური თემატური საიტები, სადაც აგროვებენ ინფორმაციას გარკვეულ თემებზე და გადაამისამართებენ მას ხელმომწერთა ელექტრონულ ფოსტაში. არსებობს მრავალი დაგზავნის სია, რომელიც დაკავშირებულია სხვადასხვა თემასთან. განასხვავებენ ღია (ყველა მსურველისათვის), ჩაკეტილ (განსაზღვრული წრის ადამიანებისათვის), უფასო და ფასიან გზავნილებს;

ბ) **სადისკუსიო ფურცლები** იქმნება გარკვეული თემის გარშემო ინფორმაციის გაცვლისათვის. დაგზავნის სიებისაგან განსხვავებით, სადისკუსიო ფურცლებში წერენ არა მხოლოდ მათი შემქნელები, არამედ ყველა მსურველი. ამიტომ კომპანიის მარკეტოლოგებს შეუძლია ყველა იმ სადისკუსიო ფურცელის გამოწერა და მონიტორინგი, რომელიც პირდაპირი თუ ირიბი სახით ეხება მათ ბიზნესს. გამოქვეყნებული შეტყობინებების ანალიზის საფუძველზე ისინი პოულობენ პოტენციურ კლიენტებს ან პარტნიორებს და უკავშირდებიან მათ. საკუთარი კომპანიის დაწინაურების გარდა, სპეციალიზებული სადისკუსიო ფურცლებით მარკეტოლოგები ეძებენ სასარგებლო პრაქტიკულ ინფორმაციებს და სიახლეებს;

გ) **განაცხადებების დაფა**. ელექტრონული განაცხადებების დაფა არის სპეციალიზებული ონლაინ სამსახური, რომელიც წარადგენს ინფორმაციას კონკრეტული თემის ან ინტერესთა სფეროების მიხედვით. ფაქტიურად, განაცხადებების დაფა სტრუქტურული თემებითაა წარმოდგენილი [7];

დ) **ჯგუფური შეთანხმებების და საზოგადოებების შექმნის მომსახურება**.

ინტერნეტში არსებობს ორგანიზაციული კავშირის 4 ტიპი [84]:

- **კონფედერაცია**. მასში ფორმები აგრძელებენ კონკურენციას, მაგრამ გააჩნიათ კორიზონტალური ტიპის თანამშრომლობის ხელშეკრულება საერთო რეკლამის, ტრანსპორტის საერთო გამოყენების, საერთო შესყიდვის, ერთობლივი საწარმოს შექმნის და სხვა საკითხებში. ქსელის წევრების საერთო მმართველობას

ასორციელებს ინტერნეტში პროდუქტისა და მომსახურების გაჭრობის რესურსი;

- **კოლექტივების გაერთიანება** (დახურული ჯგუფური შეთანხმება მიმწოდებელსა და მომხმარებელს შორის). ამ სახით ორგანიზებულია ვერტიკალური თანამშრომლობა და გაერთიანებული კვლევები;
- **აგლომერაციული კავშირი** (სავაჭრო ასოციაცია). ასეთი ტიპის მომსახურება ითვალისწინებს ურთიერთსასარგებლო თანამშრომლობას ასოციაციის წევრებს შორის, აგრეთვე შეთანხმებებს ფასწარმოქმნის, საწარმოო სტანდარტებისა და სხვა მიმართულებით. სავაჭრო ასოციაციები კავშირის წევრებისათვის ბაზრის შესახებ ინფორმაციას წარმოადგენენ თავიანთ ინტერნეტ-გვერდებზე;
- **შეზღუდული კავშირი** (სერვისული მომსახურების საზოგადოება). იგი წარმოადგენს საქმიანობის ტიპს, ქსელში ერთობლივი მმართველობის მონაწილეობით.

**11) სპონსორობა ქსელში.** სპონსორული ან პარტნიორული მონაწილეობით სხვადასხვა ღონისძიებებში მომხმარებლებთან ურთიერთობამ შეიძლება მიიღოს განსხვავებული ფორმები, რომლებიც განისაზღვრება კონკრეტული პარტნიორების შეთანხმებით. ყველაზე უფრო გხვდება სპონსორობის ისეთი ფორმები, როგორცაა [85]:

- საქონლის წარდგენა რომელიმე ინტერნეტ-კონკურსის სახით (ასეთი საქონელი უფრო მეტად იპყრობს მომხმარებლის ყურადღებას);
- გარიგების დადებისათვის წინადადებების განთავსება სხვადასხვა სახის სავაჭრო მოედნებზე, რომლებზედაც გამოდიან პარტნიორები;
- სხვადასხვა არაკომერციული პროექტისთვის სპონსორული მხარდაჭერა.

**12) სპეციალიზებული ინტერნეტ-პროექტები.** მომხმარებელზე ორიენტირებული ინტერნეტ-პროექტის მარკეტინგის ძირითადი არსია. ბიზნესის სტრატეგიის ჩამოყალიბებისა და განვითარების თვალსაზრისით, ინტერნეტ-პროექტები შეიძლება იყოს კონტენტური და ელექტრონულ-კომერციული. ისინი

იყოფა ორ ჯგუფად: კორპორაციულ და არაკორპორაციულ ინტერნეტ-პროექტებად.

## 2.2. web-საიტის როლი მარკეტინგში

ინტერნეტ-მარკეტინგი გულისხმობს კომპანიის მარკეტინგული პოლიტიკის განხორციელებას ქსელის საშუალებით. ასეთ საშუალებას კი წარმოადგენს კომპანიის web-საიტი.

საიტების მფლობელები ინტერნეტ-მარკეტინგს განიხილავენ როგორც ღონისძიებათა კომპლექსს, რომელიც მიმართულია საიტის დამთვალიერებელთა მოზიდვაზე, ინტერნეტის მეშვეობით სარგებლის მიღებაზე, ქსელში სარეკლამო კამპანიის განხორციელებაზე, საიტის შექმნასა და პოზიციონირებაზე. იგი შეიძლება დახასიათდეს, როგორც მრავალფუნქციური სფერო და მეთოდების ერთობლიობა ინტერნეტში განთავსებული ინფორმაციული რესურსებისა და ბაზარზე საიტის წინსვლის საქმეში. ინტერნეტ-მარკეტინგი შესაძლებლობას იძლევა გამოჩინდეს კომპანიის მიზნობრივი აუდიტორიისა და საიტის მფლობელების ცოდნის დონე.

მარკეტინგში საიტის გამოყენებას აქვს ფართო შესაძლებლობები, რომელთაგან აღსანიშნავია შემდეგი [86]:

- მიზნობრივ აუდიტორიაზე მიმართული მუშაობა;
- აუდიტორიისათვის პირველსაწყისი ინტერესის შექმნა ინფორმაციის მიღების მიზნით;
- აუდიტორიის დეტალური ინფორმირება;
- ინფორმაციასთან დაშვების განუსაზღვრელი დრო;
- ინფორმაციის აქტუალობისა და ოპერატიულობის უზრუნველყოფა;
- აუდიტორიასთან ინტერაქტიული ურთიერთქმედება და უკუკავშირი;
- სტატისტიკის წარმოება და ანალიზი;
- გამოკითხვისა და კვლევების ჩატარება.

საიტი ვიზუალურად წარმოადგენს კომპანიის სახეს. ამიტომ იგი უნდა იყოს მაქსიმალურად ეფექტური, ადვილად აღსაქმელი, ინტერაქტიული,

მარკეტინგული სტრატეგიის მქონე და კომპანიასთან ინტეგრირებული, ხოლო სამომხმარებლო ინტერფეისი გაფორმებული უნდა იყოს კომპანიის პოტენციური აუდიტორიის შესაბამისად. დიზაინი უნდა იყოს ხელსაყრელი და გასაგები, ნავიგაცია უნდა იძლეოდეს სწრაფი ორიენტირების შესაძლებლობას, შეიცავდეს გასართობ, საინტერესო და სასარგებლო ინფორმაციას.

საიტის სტრუქტურის შერჩევა კონკრეტულ ინტერნეტ-პროექტში დამოკიდებულია სხვადასხვა კრიტერიუმზე, რომელთაგან აღსანიშნავია კომპანიის სტრატეგია, მიზნისა და ამოცანების რეალიზაცია, ფინანსური შესაძლებლობები და სხვა [15].

თითოეული კომპანია, რომელიც შეიმუშავებს თავის ინტერნეტ-წარმომადგენლობას, სხვადასხვა მიზანს ისახავს. მისგან გამომდინარეობს ამოცანები, რომლებიც უნდა გადაწყვიტოს საიტმა web-წარმომადგენლობის მეშვეობით. კომპანიის საიტის ძირითადი ამოცანებია [87]:

- ბაზარზე კომპანიის დადებითი იმიჯის ფორმირება;
- შიდა და გარე კომუნიკაცია;
- PR, რეკლამა და კომუნიკაცია კლიენტებთან;
- საკუთარი საქონლისა და მომსახურების წარდგენა, ვაჭრობის განხორციელება;
- კლიენტებისა და პარტნიორების დახმარება, კონსულტაცია, სერვისი;
- ინფორმაციის შეკრება კლიენტებზე;
- ბაზრის მოცვა და სხვა.

საიტის ეფექტურობას განაპირობებს შემდეგი ელემენტები [8]:

- კონტექსტი (Context) – საიტის გეგმა, შედგენა და დიზაინი;
- კონტენტი (Content) – საიტის ტექსტი, გრაფიკა, ხმა და ვიდეო;
- საზოგადოება (Community) – საიტის შესაძლებლობა, უზრუნველყოს მომხმარებელთან ურთიერთობა;
- მყიდველზე მორგება (Customization) – სხვადასხვა მომხმარებლის საჭიროებებზე საიტის შექმნის შესაძლებლობა;
- კომუნიკაცია (Communication) – საიტსა და მომხმარებლებს შორის ურთიერთობის მეთოდები;
- კონტაქტი (Connection) – საიტის კავშირი სხვა საიტებთან;

- კომერცია (Commerce) – საიტზე სავაჭრო ოპერაციის და გარიგების განხორციელების შესაძლებლობა.

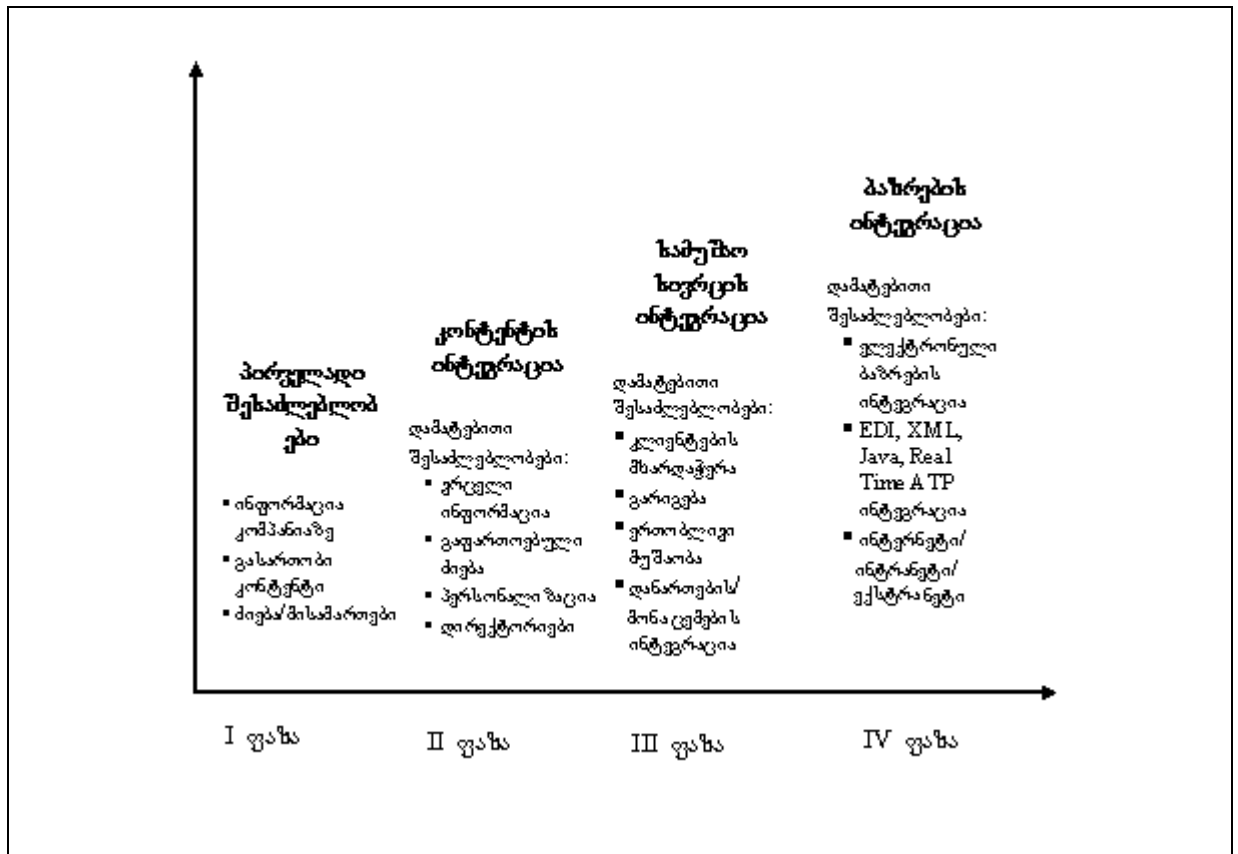
არსებობს საიტის საბაზო ფუნქციების სამი ჯგუფი [88]:

- ბიზნეს ფუნქციების ჯგუფი, რომელიც დაკავშირებულია კომპანიის საქმიანობის განხორციელებისათვის საჭირო მატერიალური და ინფორმაციული ნაკადების მოძრაობასთან;
- კომუნიკაციური ფუნქციების ჯგუფი, რომელიც ითვალისწინებს კომპანიასა და გარემოს მიზნობრივ ჯგუფებს შორის, აგრეთვე კომპანიის შიდა გარემოს ჯგუფებში ინფორმაციის გაცვლას;
- სერვისული ფუნქციების ჯგუფი, რომელიც გულისხმობს მიზნობრივი ჯგუფების მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისა და საიტზე ყოფნის უზრუნველყოფას.

*პორტალი* არის სპეციფიკური აუდიტორიისათვის განკუთვნილი web-საიტი, რომელიც აერთიანებს ინფორმაციის შევსების უზრუნველყოფას და აუდიტორიისათვის საჭირო ინფორმაციის მიწოდებას, აგრეთვე კოლექტიურ მომსახურებას, მომსახურებასთან დაშვებას და მოხმარებას [2;15].

პორტალის განვითარებაში არსებობს ოთხი ფაზა: შექმნა და პირველადი შესაძლებლობები, კონტენტის ინტეგრაცია, სამუშაო სივრცის ინტეგრაცია და ბაზრების ინტეგრაცია (იხ. ნახ. 2.3) [89].





ნახ. 2.3 პორტალის განვითარების ფაზები

პორტალის განვითარებას ხელს უწყობს ბაზრის მოცულობის ზრდა, კონსოლიდაცია, ვერტიკალურ გადაწყვეტილებებზე ორიენტაცია, უსაფრთხოება და გადაწყვეტილებების სტანდარტიზაცია, პორტალების სტანდარტული ურთიერთქმედება, უმავეთულო/მობილური დაშვების შესაძლებლობების გაფართოება, ელექტრონული ბიზნეს-პლატფორმის განვითარება და სხვა ფაქტორები.

გამოიყოფა პორტალის სამი ტიპი:

**1) პორიზონტალური პორტალი.** იგი ახდენს ინფორმაციის ინტეგრირებას და აგრეგირებას ყველა წყაროდან (web-კონტენტი, დოკუმენტები, ელექტრონული ფოსტა, ცალკეული განყოფილების დანართები და სხვა). ამ პორტალმა თავისი განვითარება ჰპოვა საძიებო სისტემით, რომელშიც კლიენტების მოთხოვნილებების დაკმაყოფილების მიზნით შეიტანეს თემატური განყოფილება, შემდეგ - დამატებითი აქტუალური ინფორმაცია, მერე მიუმატეს საიტების მართვის საშუალებები და დამატებითი სერვისები (მაგალითად, Google, Yahoo, America Online და სხვა) და ა.შ. მსგავსი პორტალები გათვალისწინებულია მსოფლიო ინტერნეტ-

საზოგადოებისათვის და არა სპეციფიკური ჯგუფებისათვის [15]. ფაქტიურად, ეს არის უნივერსალური პორტალი, რომელიც მოიცავს ყველა თემატიკას და მაქსიმალურად ფართო აუდიტორიისათვის გათვლილი სერვისის ნაკრებს [90].

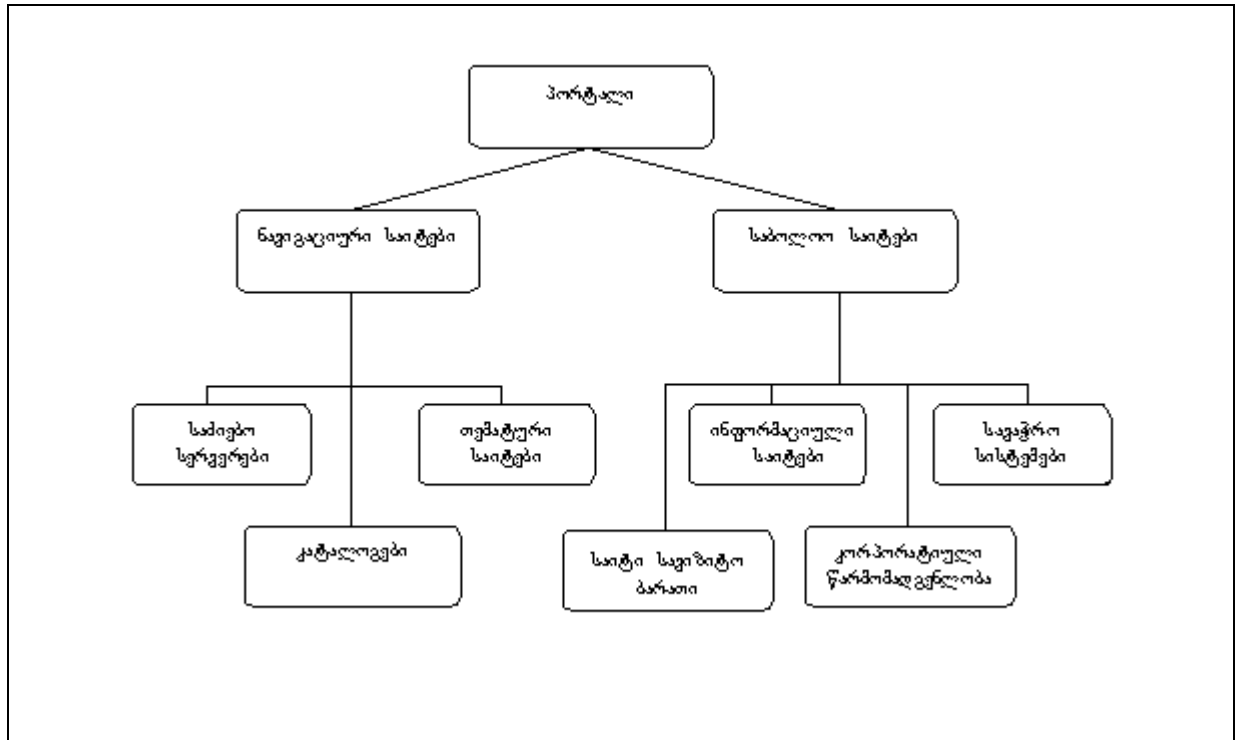
2) **ვერტიკალური პორტალი.** იგი ემსახურება ვიწროდ სპეციალიზებულ საზოგადოებებს ან ბაზრებს. ასეთი პორტალი იქმნება თითოეული აუდიტორიისთვის და განკუთვნილია სპეციფიკური საბაზრო სეგმენტებისათვის. იგი განიხილება როგორც ვიწრო თემატური მიმართულების პორტალი, რომელიც ქსელის მომხმარებლებს სთავაზობს სხვადასხვა სერვისს გარკვეული ინტერესების მიხედვით და ორიენტირებულია ადამიანთა საქმიანობის ყველა სახეობაზე.

3) **B2B-პორტალი.** ესაა ელექტრონულ ბაზარზე ურთიერთქმედებისა და საქმიანი ოპერაციების განხორციელების საშუალება. ასეთი პორტალები თავიანთ კლიენტებს წარუდგენენ ელექტრონული ბიზნესის მრავალ მექანიზმს (მაგალითად, შესყიდვებს, აუქციონების ჩატარებას, საბირჟო საქმიანობას). მისი დანიშნულებაა კორპორაციულ კლიენტებთან, მიმწოდებლებთან, პარტნიორებთან და ბაზრის სხვა სუბიექტებთან საქმიანობა.

ეფექტური პორტალის შექმნისათვის საჭიროა გატარდეს შემდეგი ღონისძიებები: ბიზნეს-პროცესების კვლევა, პორტალის მიზნებისა და ამოცანების დაკონკრეტება, კომპანიის კორპორაციული პორტალის კონცეფციისა და მისი ორგანიზაციული სტრუქტურის შემუშავება, კონტენტისა და სერვისის ნაკრების განსაზღვრა, კორპორაციული პორტალის განვითარების სტრატეგიის ჩამოყალიბება, ანალიტიკური ანგარიშისა და პორტალის საპროექტო დოკუმენტაციის შექმნა, ბიზნეს-პროცესების შემუშავება, ფორმალიზაცია და ოპტიმიზაცია, პორტალის მართვისა და ორგანიზაციულ-ტექნიკური სისტემის შემუშავება. ასევე აუცილებელია არსებობდეს ეფექტური ადმინისტრაციული სისტემა, რომელიც პორტალის ადმინისტრატორს საშუალებას მისცემს დამოუკიდებლად ცვალოს პორტალის სტრუქტურა, კონტენტი, განაახლოს ინფორმაცია რეალურ დროში და ა.შ. საჭიროა აგრეთვე დიზაინის შემუშავება, ინფორმაციულ გაჯერება, კორპორაციული პორტალის გაშვება და ექსპლუატაცია [91].

**ფუნქციების მიხედვით საიტები** არის ორი ჯგუფის: ნავიგაციური საიტები (საძიებელი სერვერები, კატალოგები, თემატური საიტები) და საბოლოო საიტები

(საინფორმაციო საიტები, სავაჭრო სისტემები, კორპორაციული წარმომადგენლობა). ფუნქციების მიხედვით web-საიტების კლასიფიკაცია მოცემულია 2.4 ნახაზზე [2]. მათი დახასიათება მოცემულია ქვევით.



ნახ. 2.4. web-საიტების კლასიფიკაცია

- **საძიებო სერვერი.** მისი ამოცანაა ინტერნეტ-საიტების წარმოდგენა მომხმარებლის მიერ შეყვანილი საკვანძო კითხვის შესაბამისად. საძიებო სისტემა ახდენს მისთვის ხელმისაწვდომი ინტერნეტის ყველა კვანძის თანამიმდევრულ კვლევას. ინტერნეტში ყველაზე ფართოდ გავრცელებულ საერთაშორისო საძიებო სისტემებს წარმოადგენს: Google ([www.google.com](http://www.google.com)), Yahoo ([www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)), Alta vista ([www.altavista.com](http://www.altavista.com)), Excite ([www.excite.com](http://www.excite.com)), Lycos ([www.lycos.com](http://www.lycos.com)), Web Crawler ([www.webcrawler.com](http://www.webcrawler.com)) და სხვა.
- **კატალოგი.** მოცემული ტიპის საიტი შეიცავს საქონლისა და მომსახურების კატალოგს ფასისა და ხარისხის მითითებით, სადაც აღწერილობა წარმოდგენილია გრაფიკული გამოსახულების, ფოტოსურათების, ვიდეო რგოლების ან პრეზენტაციის ვარიაციებით. ამასთან, კატალოგში ყველაფერი დალაგებულია იერარქიულად, ორგანიზებული თემატური სტრუქტურის მიხედვით.

- **თემატური საიტი.** იგი წარმოადგენს ამომწურავ ინფორმაციას განსაზღვრულ თემატიკაზე. თემატური საიტი პორტალის მსგავსია, მაგრამ მასში დამატებით მოცემულია მომხმარებელთან ურთიერთქმედების საშუალებები, რაც შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებლებს იურთიერთონ პორტალის ჩარჩოებში (ფორუმი, ჩათი).
- **საიტი საეიზიტო ბარათი.** ასეთი ტიპის საიტი წარმომადგენლობითი ფუნქციის მქონეა და შედგება რამდენიმე გვერდისაგან. იგი მოიცავს მომხმარებლის მიერ მოთხოვნილ ინფორმაციას ფირმაზე, ხელმძღვანელობაზე, პროდუქციისა და მომსახურების ფასებზე, აგრეთვე საკონტაქტო ტელეფონებს და ა.შ. ასეთი ტიპის საიტმა გავრცელება ჰპოვა იმ ორგანიზაციებსა და საწარმოებში, რომლებსაც აქვთ სტაბილური off-line-ბიზნესი და იყენებენ მას, როგორც დამატებით სერვისს მუდმივი კლიენტებისათვის, სავაჭრო მარკის წინსვლისათვის და ა.შ.
- **ინფორმაციული საიტები.** ასეთი ტიპის საიტების ამოცანაა ინტერნეტ-აუდიტორიისათვის ინფორმაციის წარდგენა აუცილებელი ინფორმაციული დეფიციტის შევსების მიზნით. იგი მოიცავს სპეციალიზებულ ჟურნალებს, გაზეთებს, ენციკლოპედიებს, სიახლეებს, რეპორტაჟებს, ინტერვიუებს, კომენტარებს და ა.შ. მსგავსი ტიპის საიტებზე რეალიზდება როგორც ფასიანი, ისე უფასო ინფორმაცია.
- **კორპორაციული წარმომადგენლობა.** მოცემული ტიპის საიტი ემსახურება კორპორაციის ინტერესებს და მოიცავს შეკვეთების სისტემის ელემენტებს, ინფორმაციულ რესურსებს, E-mail-ს და სხვა სერვისებს. ასეთი ტიპის პროექტები მიზანშეწონილია მსხვილი კომპანიებისთვის, რომლებსაც მიმწოდებლების, დილერებისა და კლიენტების განშტოებული ქსელი გააჩნიათ.
- **სავაჭრო სისტემები.** ასეთი საიტები მომხმარებლებს უწევენ უამრავ მომსახურებას, როგორცაა საქონლის გაყიდვა, ფინანსური ოპერაციების ჩატარება და სხვა. ისინი უშუალოდ ახორციელებენ ინტერნეტ-ბიზნეს კატეგორიის ძირითად პროცესებს. მაგალითად, ინტერნეტ-მაღაზიის ძირითადი ამოცანაა კლიენტების შეკვეთების

ფორმირება, კორპორაციულ საინფორმაციო სისტემასთან ინტეგრირების ორგანიზაცია, ინტერნეტის მეშვეობით საქონლის გაყიდვა, ბიზნეს-პროცესების ავტომატიზაცია, ინფორმაციული აქტუალობა და განახლება, საქონლის ძიებასა და არჩევაში მყიდველების მაქსიმალური ხელშეწყობა და სხვა. სისტემები მუშაობენ ინტერაქტიული ურთიერთქმედების რეჟიმში.

ეფექტური web-საიტის შექმნისათვის საჭიროა სამი ძირითადი პრინციპის დაცვა [7]:

- 1) **საიტის მისიის მკაფიოდ ფორმულირება.** საიტის მისია მოიცავს განაცხადის შემუშავებას, რომელიც განმარტავს ორგანიზაციის მოქმედების მიმართულებას. მისიის გარეშე ინტერნეტ-ტექნოლოგია გამოყენებული იქნება არამიზანმიმართულად;
- 2) **საიტის მიზნის დასახვა.** იგი გულისხმობს საიტის დანიშნულების ფორმულირებას. მარკეტოლოგებმა მკაფიოდ უნდა განსაზღვრონ საიტის დანიშნულების ხარისხის შესაბამისობა კომპანიის მარკეტინგული სტრატეგიის საერთო სტრატეგიასთან;
- 3) **მომხმარებელთა მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება ხელსაყრელი საიტის დახმარებით.** ონლაინ მიმართულებისთვის უნდა განისაზღვროს მომხმარებელთა მოთხოვნილებები და სურვილები. ამ ამოცანის გადაწყვეტისთვის ინტერნეტ-მარკეტოლოგებმა უნდა გადახედონ სტრატეგიას და აუცილებლობის შემთხვევაში მოახდინონ კორექტირება. კარგად დაპროექტებული web-საიტი ხელსაყრელია მომხმარებლისთვის, უზრუნველყოფს უსაფრთხოებასა და კონფიდენციალობას, ამასთან, გამოირჩევა ადვილი ნავიგაციით და ორიენტირებით.

### 2.3. ელექტრონული ფოსტის როლი მარკეტინგში

ელექტრონული ფოსტა წარმოადგენს მძლავრ მარკეტინგულ ინსტრუმენტს, ათასობით ადამიანთან კომუნიკაციის საშუალებას, სარეკლამო და PR კამპანიის, აგრეთვე პოტენციური კლიენტებისა და პარტნიორების მოძიების, web-საიტის პოპულარობისა და საიტზე დამთვალიერებელთა ზრდის იაფ და ეფექტურ საშუალებას.

ელექტრონული ფოსტა შეიძლება იყოს როგორც ელექტრონული მიმოწერის, კომუნიკაციის, გაცნობის ინსტრუმენტი, აგრეთვე ელექტრონული წიგნაკი, სურათების ელექტრონული ალბომი, ელექტრონული პროდუქციის მიწოდების ხელსაყრელი ინსტრუმენტი, მასობრივი ინფორმაციულობისა და ინფორმირების, მიზნობრივი აუდიტორიის ეფექტური შერჩევის, სურვილის აღძვრისა და პროვოცირების საშუალება და სხვა.

ელექტრონული ფოსტა შესაძლებლობას იძლევა სეგმენტაცია მოვახდინოთ მომხმარებელთა ტერიტორიული ნიშნის, სოციალურ-დემოგრაფიული სტატუსისა და ინტერესების მიხედვით. იგი საკმისი მიმოწერის ხელსაყრელი ფორმაა და წარმოადგენს ბიზნეს-ინფორმაციის გადაცემის მაგისტრალს, აგრეთვე უმნიშვნელოვანეს საინფორმაციო არხს კლიენტების მოპოვებაში [92].

აღსანიშნავია, რომ ინტერნეტ-მომხმარებელი ფაქტიურად ხდება ელექტრონული ფოსტის მომხმარებელიც. ელექტრონული ფოსტის გამოყენება ლოიალურ მომხმარებელთა სეგმენტის ფორმირების შესაძლებლობას იძლევა, რაც მნიშვნელოვნად ზრდის კომპანიის სამეწარმეო საქმიანობის ეფექტიანობას.

ელექტრონული ფოსტა მნიშვნელოვან ადგილს იკავებს კომპანიის მარკეტინგულ კომპლექსში. იგი მოიცავს ისეთ მახასიათებლებს, როგორცაა ინტერაქტიული ბუნება, უნივერსალობა, უბრალოება, მიწოდების სისწრაფე.

ელექტრონული ფოსტის ტექნოლოგია შესაძლებლობას იძლევა რეალური დროის რეჟიმში მივიღოთ სრული ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ რამდენი წერილია დაგზავნილი, მიწოდებული, წაკითხული, როგორი იყო რეაქცია, წერილზე ვინ მოახდინა რეაგირება. ეს ინფორმაცია გამოიყენება როგორც კომპანიის ეფექტიანობის შეფასებისა და კორექტირებისთვის, ასევე ღრმა მარკეტინგული ანალიზისათვის [93].

ელექტრონულმა ფოსტამ შეცვალა სამსახურებრივი და მოხსენებითი ჩანაწერები, სემინარები, მივლინებების ანგარიშები და სატელეფონო საუბრები,

ამაღლა შრომის ნაყოფიერება და პროდუქტიულობა [94]. ელექტრონული ფოსტა წარმოადგენს ეფექტურ მარკეტინგულ ინსტრუმენტს, რომლის პროფესიული გამოყენება მიზნობრივ ჯგუფებთან კომუნიკაციის ეფექტურ საშუალებად გვევლინება [95].

ელექტრონული ფოსტა ინტერნეტის ერთ-ერთი ყველაზე ძველი და გავრცელებული ინსტრუმენტია. მის თავისებურებებსა და უპირატესობებს წარმოადგენს ისეთი ფაქტორები, როგორცაა: კონკრეტულ მომხმარებლებთან პერსონიფიცირებული ურთიერთობა და ინდივიდუალური წერილების გაგზავნა. იგი ერთ-ერთი ყველაზე ეფექტური, მაგრამ ამავე დროს, შრომატევადი მეთოდია. მისი საშუალებით შესაძლებელია მიზნობრივი სეგმენტის მომხმარებელთა მისამართების ბაზის შექმნა (web-გვერდების თემატიკით, სადისკუსიო ფურცლებით, სავიზიტო ბარათებით, ფირმის სარეკლამო ბროშურებით და ა.შ.), აგრეთვე მუშაობის ჩატარება, რათა წერილი მიზნობრივ სეგმენტთან მოხვდეს.

რაც შეეხება არასასურველ ელექტრონულ ფოსტას „სპამს“, იგი განიხილება როგორც ინტერნეტ-მომხმარებლის თანხმობის გარეშე რეკლამისა და შეტყობინების სხვადასხვა სახის გზავნილი. კომპანიები აგზავნიან სარეკლამო შეტყობინებებს და მასალებს კომერციული ეფექტიანობის ამაღლებისათვის. კერძოდ, ისინი დაბალი დანახარჯებით ავრცელებენ უამრავ სარეკლამო წერილებს. მასობრივი გზავნილები კი შესაძლებლობას იძლევა მკვეთრად გაიზარდოს რეკლამირებული პროდუქციის მიზნობრივ სეგმენტებთან მოხვედრის ალბათობა. თუმცა, სპამის წერილები ინტერნეტ-მომხმარებლებში განიხილება როგორც არასასურველი. ასეთი კორესპონდენციის მიღება მათ გაღიზიანებას იწვევს. ეს კი სერიოზულ ზიანს აყენებს იმ კომპანიის იმიჯს, რომელიც იყენებს რეკლამის ამ ფორმას. ამასთან, აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ დღეისათვის ელექტრონული ფოსტის სამსახურები ბლოკავენ და ფილტრავენ სპამის წერილებს. სპამის ზემოაღნიშნული უარყოფითი დახასიათების მიუხედავად, იგი კვლავ რჩება კონკურენტული ბრძოლის მძლავრ მეთოდად.

მარკეტინგული მიზნების ერთ-ერთი მიდგომაა საფოსტო გზავნილი, რომელიც გულისხმობს პერიოდული საინფორმაციო შეტყობინებების ფოსტით დაგზავნის ორგანიზაციას იმ აბონენტებისათვის, რომლებიც გზავნილის ხელმომწერები არიან. საფოსტო გზავნილი, როგორც მარკეტინგული ინსტრუმენტი, გამოიყენება მხოლოდ სპეციალიზებული ამოცანების გადაწყვეტისთვის. მაგალითად, ეს არის მეტად სწრაფი და რეზულტატის მომტანი საშუალება გააცნო კლიენტებს ინფორმაციის ხშირი ცვლილება,

სახელდობრ, თავისდროულად შეატყობინო მათ ახალი საქონლის გამოჩენა, კომპანიის ფასები, ასორტიმენტის ცვლილება და სხვა ინფორმაცია. საფოსტო გზავნილს ასევე განიხილავენ, როგორც მასობრივი ინფორმაციის საშუალებას [59].

ეფექტური ელექტრონული წერილის შედგენისას, საჭიროა შემდეგი წესების დაცვა [2]:

- წერილი უნდა იწყებოდეს ადრესატისადმი პირდაპირი სახელის მიმართებით;
- წერილი უნდა შეიცავდეს მიმართვის მიზეზებს;
- წერილის შინაარსი შედგენილი უნდა იყოს არა პირდაპირი რეკლამის ფორმით, არამედ შეთავაზების ფორმით;
- მიმღების სტრიქონში მხოლოდ ერთი მისამართი უნდა იყოს მითითებული, ე.ი. ყოველი წერილი ინდივიდუალურად უნდა იგზავნებოდეს;
- რეკომენდებული არ არის უკან დასაბრუნებელი მისამართის სახით უფასო საფოსტო სერვერის გამოყენება;
- წერილზე აუცილებლად უნდა იყოს ხელმოწერა და საკონტაქტო ინფორმაცია.

დღეისათვის პოპულარულ ელექტრონულ ფოსტას წარმოადგენს: [www.gmail.com](http://www.gmail.com); [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com); [www.hotmail.com](http://www.hotmail.com); [www.mail.ru](http://www.mail.ru) და სხვა.

## 2.4. ინტერნეტ-მარკეტინგის გამოყენების სფეროები

უკანასკნელ ათწლეულში ინფორმაციული ტექნოლოგიების გავრცელება ბიზნესში და მასთან დაკავშირებული ინფრასტრუქტურის განვითარების მასშტაბები განაპირობებენ მარკეტინგის ახალ როლს. მარკეტინგში ინტერნეტის გამოყენება შეიძლება დაჯგუფდეს შემდეგი ძირითადი სფეროების სახით [84]:

- საქმიანი კავშირების განხორციელება და შენარჩუნება;
- მარკეტინგული კვლევების ჩატარება და ბაზრის შესწავლა;



- ინტერნეტით შესყიდვა;
- ინტერნეტით გაყიდვა (გამანაწილებელი პოლიტიკა);
- რეკლამა ქსელში მიზნობრივ აუდიტორიაზე ზემოქმედებისთვის;
- სერვისი და გაყიდვის შემდგომი მომსახურება;
- სასაქონლო პოლიტიკა;
- ფასწარმოქმნა;
- საიტის შემუშავება და წინსვლა;
- საზოგადოებასთან ურთიერთობა (PR);
- ელექტრონული ანგარიშსწორება.

თითოეული სფეროს დახასიათება ინტერნეტ-საშუალებების, მიზნობრივი ჯგუფებისა და შესაბამისი მარკეტინგული ღონისძიებების მიხედვით მოცემულია 2.1 ცხრილში.

ცხრილი 2.1

ინტერნეტის გამოყენების სფეროები მარკეტინგში და მათი დახასიათება

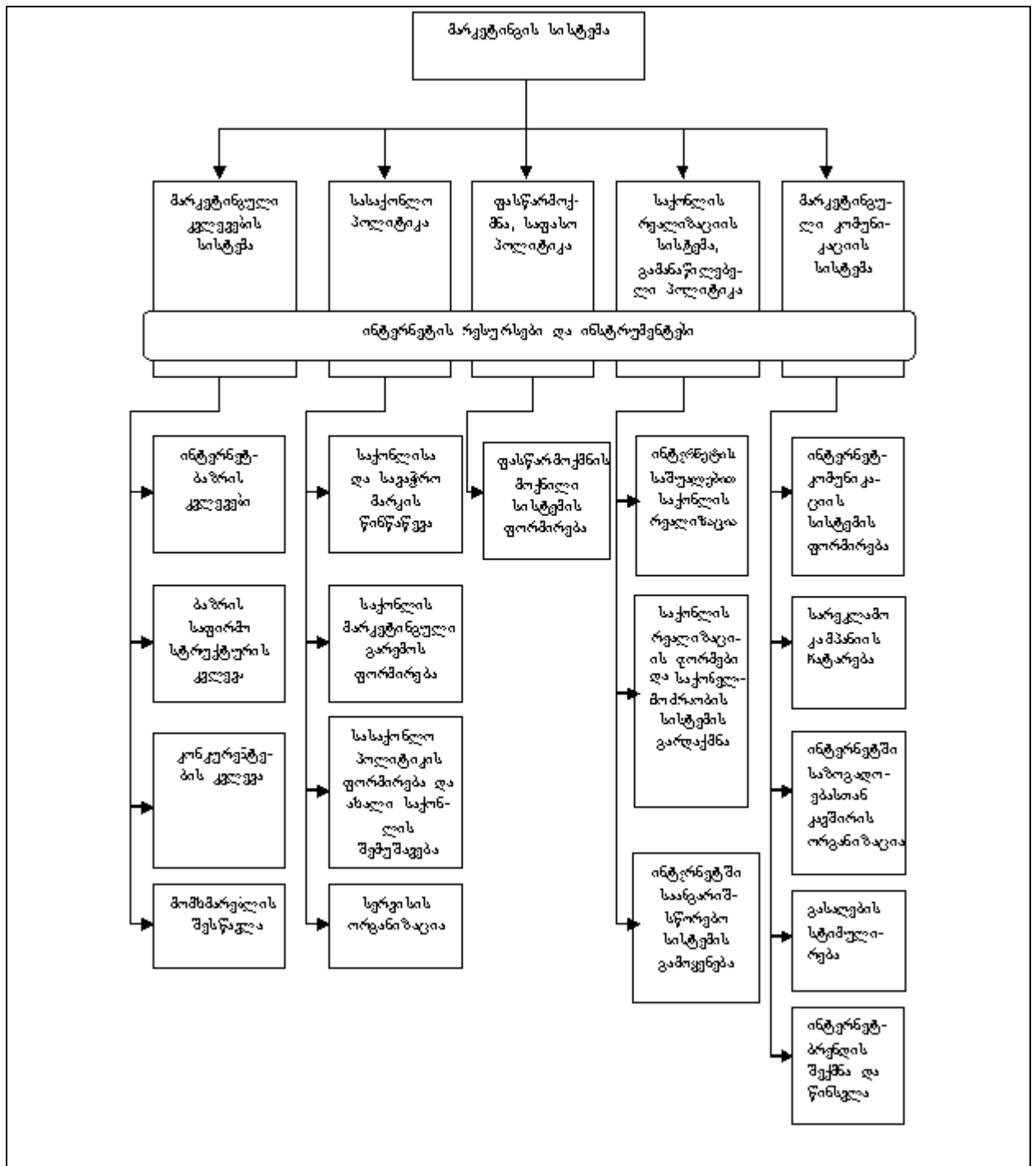
ინტერნეტის გამოყენების სფეროები მარკეტინგში	ინტერნეტ-საშუალებები (ინსტრუმენტები)	მიზნობრივი ჯგუფები	მარკეტინგული ღონისძიებების სერვისები
საქმიანი კავშირების განხორციელება და შენარჩუნება	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ელექტრონული ფოსტა,</li> <li>▪ Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა);</li> <li>▪ Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში);</li> <li>▪ Voice Mail (ხმოვანი ფოსტა);</li> <li>▪ ვიდეო კონფერენციის ჩატარება;</li> <li>▪ MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება);</li> <li>▪ IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეგრანსლირება).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მიმწოდებლები;</li> <li>▪ მომხმარებლები;</li> <li>▪ აგენტები;</li> <li>▪ დისტრიბუტორები;</li> <li>▪ პარტნიორები;</li> <li>▪ კვლევითი ცენტრები;</li> <li>▪ სამთავრობო დაწესებულებები.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ურთიერთობის პერსონიფიკაცია;</li> <li>▪ სადისკუსიო ბარათები და კონფერენციით ურთიერთობა;</li> <li>▪ განცხადებების დაფის გამოყენება.</li> </ul>
მარკეტინგული კვლევების ჩატარება და ბაზრის შესწავლა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW, ინფორმაციის ძიება და მისი პროგრამული უზრუნველყოფა Netscape, Microsoft, Gopher, Archie, WAIS (Wide Area Information Server), Veronica (Very Easy Rodent- Oriented Net-wide Index to Computerized Archives);</li> <li>▪ ელექტრონული ფოსტა;</li> <li>▪ საკუთარი საიტი.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ პოტენციური და ფაქტიური მომხმარებლები</li> <li>▪ აგენტები და დისტრიბუტორები;</li> <li>▪ კონკურენ</li> <li>▪ პარტნიორები</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ბაზრის კვლევა;</li> <li>▪ ბაზრის მონიტორინგი;</li> <li>▪ მეორადი ინფორმაციის ძიება;</li> <li>▪ საერთაშორისო საქმიანობა</li> </ul> <p>2.1 ცხრილის გაგრძელება</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ პირველადი კვლევა სხვადასხვა კლასიკური მეთოდით, როგორცაა ანკეტირება, გამოკითხვა, ინტერვიუ.</li> </ul>

<p>ინტერნეტით შესყიდვა</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ელექტრონული ფოსტა,</li> <li>▪ Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა);</li> <li>▪ Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში);</li> <li>▪ Voice Mail (ხმოვანი ფოსტა);</li> <li>▪ ვიდეო კონფერენციის ჩატარება;</li> <li>▪ MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება);</li> <li>▪ IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეტრანსლირება);</li> <li>▪ WWW, ინფორმაციის ძიება და მისი პროგრამული უზრუნველყოფა;</li> <li>▪ საკუთარი საიტი.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მიმწოდებლები;</li> <li>▪ აგენტები;</li> <li>▪ დისტრიბუტორები;</li> <li>▪ პარტნიორები.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ინტერნეტ-მაღაზია;</li> <li>▪ ინტერნეტ-აუქციონი;</li> <li>▪ ინტერნეტ-სუპერმარკეტი;</li> <li>▪ ვირტუალური გამოფენის ორგანიზება;</li> <li>▪ E-mail მარკეტინგი.</li> </ul>
<p>ინტერნეტით გაყიდვა (გამანაწილებელი პოლიტიკა)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი;</li> <li>▪ ინტერნეტ-მაღაზია;</li> <li>▪ web-ვიტრინა;</li> <li>▪ სავაჭრო სისტემები;</li> <li>▪ სავაჭრო გვერდი.</li> </ul>	<p>გლობალური (ფაქტიური და პოტენციური) მყიდველები</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ბიზნესი-ბიზნესი (B2B);</li> <li>▪ ბიზნესი-მომხმარებელი (B2C);</li> <li>▪ მომხმარებელი-მომხმარებელი (C2C);</li> <li>▪ მომხმარებელი-ბიზნესი (C2B);</li> <li>▪ ბიზნეს-ადმინისტრაცია (B2A);</li> <li>▪ მომხმარებელი-ადმინისტრაცია (C2A);</li> <li>▪ ბიზნესი-მთავრობა (B2G);</li> <li>▪ მთავრობა-მთავრობა (G2G);</li> <li>▪ ბიზნეს-პარტნიორები (B2P);</li> <li>▪ ბიზნესი-თანამშრომელი (B2E);</li> <li>▪ ბიზნეს-ბიზნესი-მომხმარებელი (B2B2C);</li> <li>▪ ბირჟა-ბირჟა (E2E).</li> </ul>
<p>რეკლამა ქსელში მიზნობრივ აუდიტორიაზე ხემოქმედებისთვის</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი;</li> <li>▪ განცხადებების დაფა.</li> </ul>	<p>პოტენციური მყიდველები</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ რეკლამის განთავსება თემატურ და საერთო ინფორმაციულ საიტებზე;</li> <li>▪ კატალოგების და ბროშურების შექმნა;</li> <li>▪ ბანერული ქსელი;</li> <li>▪ E-mail მარკეტინგი (ელექტრონული წერილების დაგზავნის ორგანიზება);</li> <li>▪ პარტნიორული და სპონსორული პროგრამები;</li> <li>▪ საძიებო სისტემით და კატალოგებით წინსვლა;</li> <li>▪ გზავნილების გაცვლა;</li> <li>▪ რეტიინგი.</li> </ul>

<p>სერვისი და გაყიდვის შემდგომი მომსახურება</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი;</li> <li>▪ ელექტრონული ფოსტა;</li> <li>▪ Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა);</li> <li>▪ Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში);</li> <li>▪ Voice Mail (ხმოვანი ფოსტა);</li> <li>▪ ვიდეო კონფერენციის ორგანიზება;</li> <li>▪ MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება);</li> <li>▪ IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეტრანსლირება).</li> </ul>	<p>ფაქტიური მყიდველები</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ კონსულტაცია ელექტრონული ფოსტით;</li> <li>▪ სიახლეებით ინფორმირება web-საიტზე;</li> <li>▪ კლიენტებისთვის სიახლეების ხელმოწერებით დაგზავნა;</li> <li>▪ ინფორმაცია მოთხოვნაზე.</li> </ul>
<p>სასაქონლო პოლიტიკა</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი</li> </ul>	<p>პოტენციური და ფაქტიური მყიდველები</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საქონლის მარკეტინგული გარემოცვის ფორმირება;</li> <li>▪ ახალი საქონლის დამუშავება და ტესტირება.</li> </ul>
<p>ფასწარმოქმნა</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მიმწოდებლები;</li> <li>▪ მომხმარებლები;</li> <li>▪ აგენტები;</li> <li>▪ დისტრიბუტორები;</li> <li>▪ პოტენციური და ფაქტიური მყიდველები.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ფასდაკლებები მოცულობაზე;</li> <li>▪ ფასდაკლებები დისტრიბუტორებისათვის;</li> <li>▪ პირობები საკრედიტო და ნაღდი ანგარიშსწორებისას;</li> <li>▪ უფასო ნიმუშების დაგზავნა მუდმივ კლიენტებთან;</li> </ul>
<p>საიტის შემუშავება და წინსვლა</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საიტი-სავიზიტო ბარათი;</li> <li>▪ საიტი-კატალოგი;</li> <li>▪ საიტი-ვიტრინა;</li> <li>▪ ინტერნეტ-მაღაზია;</li> <li>▪ პრომოუშენი.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მიმწოდებლები;</li> <li>▪ ფაქტიური და პოტენციური მომხმარებლები;</li> <li>▪ დისტრიბუტორები;</li> <li>▪ პარტნიორები;</li> <li>▪ საკონტაქტო აუდიტორია.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საიტის მართვის ეფექტური სისტემა (ინტეგრირება ორგანიზაციის სტრუქტურებთან);</li> <li>▪ საძიებო წინსვლა;</li> <li>▪ საიტის აუდიტი;</li> <li>▪ სავაჭრო მარკის წინსვლა;</li> <li>▪ ახალი საქონლის წინსვლა;</li> <li>▪ დილერების რაოდენობის გაზრდა;</li> <li>▪ სრული ინფორმაციის წარმოდგენა კომპანიაზე, მის პროდუქციაზე და მომსახურებაზე;</li> <li>▪ ტრადიციული და კონტექსტური რეკლამა;</li> <li>▪ PR</li> </ul>
<p>საზოგადოებასთან ურთიერთობა (PR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ WWW საიტი;</li> <li>▪ ელექტრონული ბიურო ან ვირტუალური „პრეს-ცენტრი“;</li> <li>▪ სპეციალიზებული PR სააგენტო.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ფაქტიური და პოტენციური მომხმარებლები;</li> <li>▪ მიმწოდებლები;</li> <li>▪ ინვესტორები;</li> <li>▪ საკონტაქტო აუდიტორია;</li> <li>▪ ბაზრის ანალიტიკოსები.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საზოგადოებასთან კავშირის ორგანიზაცია (PR მასალების პუბლიკაცია, PR კამპანიის განხორციელება);</li> <li>▪ კონფერენციები;</li> <li>▪ ფორუმის ორგანიზება;</li> <li>▪ ბიზნეს ბრიფინგი.</li> </ul>
<p>ელექტრონული ანგარიშსწორება</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ web-ბრაუზერი;</li> <li>▪ ინტერნეტის საგადასახადო</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მომხმარებლები;</li> <li>▪ ინტერნეტ-ორგანიზა-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ანგარიშსწორება პლასტიკური (საკრედიტო და</li> </ul>

	<p>სისტემა (ელექტრონული კომპონენტები);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საკრედიტო ორგანიზაცია.</li> </ul>	<p>ციები.</p>	<p>სადებეტო ბარათით;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ელექტრონული ანგარიშსწორება ფულით;</li> <li>▪ საფოსტო (ტელეგრაფით) გადარიცხვა;</li> <li>▪ ნაღდი ანგარიშსწორება.</li> </ul>
--	---	---------------	---

ინტერნეტის ინტერაქტიული შესაძლებლობების გამოყენების მოდელი თანამედროვე მარკეტინგში წარმოდგენილია 2.5 ნახაზზე [96].



ნახ. 2.5. ინტერნეტის ინტერაქტიული შესაძლებლობების გამოყენება თანამედროვე მარკეტინგში

## 2.5. ინტერნეტ-მარკეტინგის კომპლექსი

ინტერნეტ-მარკეტინგში გამოიყენება მარკეტინგის კომპლექსის (4P-ის) ელემენტები: პროდუქტი (Product), ფასი (Price), გავრცელება (Place), სტიმულირება (Promotion), აგრეთვე 7C-ს ელემენტები: ხელსაყრელობა (Convenience); შემცველობა (Content); პერსონალიზაცია (Customisation); საზოგადოება (Community); ურთიერთკმედება (Connectivity); მყიდველებზე ზრუნვა (Customer Care); კომუნიკაცია (Communication) [97; 98].

ინტერნეტ-ბაზარზე არსებული პროდუქტები გამოირჩევა თავიანთი სპეციფიკით, რომლებსაც უწოდებენ ციფრულს, ელექტრონულს ან ინფორმაციულს. ციფრულს მიეკუთვნება ფაილები, მონაცემები, გრაფიკა, აუდიო და ვიდეო პროდუქცია.

*ციფრული პროდუქტი*, თვისებებიდან გამომდინარე, იყოფა სამ ტიპად [15]. ესენია:

### 1) ინფორმაციული და გასართობი პროდუქტი:

- ინტერნეტ-მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები;
- ინფორმაცია პროდუქტზე, კერძოდ, მისი მახასიათებლები, თვისებები, სპეციფიკა, ინსტრუქცია, აგრეთვე მასალები სავაჭრო აგენტების მომზადებისთვის და სხვა;
- გრაფიკული მასალები: ფოტოები, ღია ბარათები, კალენდარი, რუქა და სხვა;
- აუდიო-მასალები: მუსიკალური ჩანაწერები, გამოსვლები, მეტყველება და სხვა;
- ვიდეო-მასალები: კინოფილმები, სატელევიზიო პროგრამები და სხვა;

### 2) სიმბოლოები, კონცეფცია, შეტონები:

- სხვადასხვა ტრანსპორტის, დასასვენებელი ადგილების, სასტუმროს, სპორტულ-გასართობი ღონისძიებების შეკვეთის ბილეთები და კუპონები;
- ფინანსური სერტიფიკატები: ჩეკები, გადახდის ელექტრონული საშუალებები, საკრედიტო ბარათები და სხვა.

### 3) პროცესები და მომსახურება:

- სახელმწიფო ორგანოების ოფიციალური ფორმები, გადახდის ქვითრები და სხვა;
- ელექტრონული გზავნილები: წერილი, ფაქსი, სატელეფონო ზარი და სხვა;
- სამომხმარებლო ღირებულების მქონე ბიზნეს-პროცესები: შეკვეთები, ბუღალტრული აღრიცხვა, მარაგების აღრიცხვა და სხვა;
- აუქციონები და ელექტრონული ბაზრები;
- ელექტრონული სწავლება, სამედიცინო და სხვა ინტერაქტიული მომსახურების წარდგენა;
- გართობის ინტერაქტიული სახეები.

**ხელსაყრელობა** გულისხმობს მომხმარებლისთვის სასურველ დროს გარიგების განხორციელებას, ხოლო **შემცველობა** – საიმედო, სრული და ახალი ინფორმაციის არსებობას.

**პერსონალურობა** ნიშნავს საიტის პერსონალურ მართვა/აწყობას და საიტზე ურთიერთობისას მყიდველის მიერ პარამეტრების არჩევის შესაძლებლობას.

**საზოგადოება** არის საერთო ინტერესების მქონე პირთა ერთიანობა, სადაც მომხმარებლები ცვლიან ინფორმაციას, იძლევიან რჩევებს და ა.შ.

**ურთიერთქმედება** მოიცავს დაკავშირების შესაძლებლობას, საიტის და მომხმარებლის კავშირს, აგრეთვე სწრაფ კითხვა-პასუხს.

**მყიდველებზე ზრუნვა** გულისხმობს საიტის მომხმარებელთა დახმარებას, ყიდვის შემდგომი მომსახურების სერვისს, პროდუქციის მიწოდებას და ა.შ., ხოლო **კომუნიკაცია** – მომხმარებელთან ურთიერთობის აწყობას, რაც განაპირობებს მყიდველთა ლოიალობას.

ინტერნეტ-მარკეტინგის კომპლექსს შეიძლება დაემატოს კიდევ ერთი კომპონენტი - **მონაცემთა დამუშავება** (Processing), რაც განპირობებულია მარკეტინგულ საქმიანობაში თანამედროვე ტექნოლოგიების გამოყენებით [99]. **საიტის დიზაინი და ნავიგაცია** განეკუთვნება მარკეტინგის კომპლექსის ოთხივე ელემენტს [40].

ინტერნეტ-მარკეტინგში მეტად მნიშვნელოვანია მარკეტინგული კომპლექსის ელემენტების ინტეგრაცია და კონვერგენცია. **ინტეგრაცია** გულისხმობს ინტერნეტ-ბაზრის მარკეტინგული კომპლექსის ელემენტების კოორდინაციას. **კონვერგენცია** არის პროცესი, რომელიც სხვადასხვა ბაზარზე განთავსებულ საქონელსა და მომსახურებას თავს უყრის ერთ ბაზარზე. ამის შედეგად,

ფაქტობრივად, ყველა ციფრული პროდუქტი ერთმანეთთან კონკურენციაშია, ანუ ადგილი აქვს ბაზრის კონსოლიდაციას. არსებობს კონვერგენციის 5 ვარიანტი [15]:

- I. **პროდუქტების კონვერგენცია.** აუდიოჩანაწერები, სტატიები და ვიზუალური პროდუქტები ინტერნეტ-ბაზარზე არსებობენ ციფრულ ფორმატში, რომელთა დამუშავება შესაძლებელია ერთი და იგივე პროგრამული პროდუქტით. თუ პროდუქტი ერთდროულად არსებობს როგორც ფიზიკური, ისე ციფრული სახით, კონვერგენციას მიჰყავართ ერთ – ერთი ფორმატის გამოძევებამდე. მაგალითად, ბიბლიოთეკის ელექტრონული კატალოგების შემოღება თანდათან აძევებს ტრადიციული ქაღალდის კატალოგებს.
- II. **მომსახურების კონვერგენცია.** ესაა ნებისმიერი ტერმინალიდან (ტელეფონი, სმარტფონი, პერსონალური კომპიუტერი, ნოუტბუქი) კავშირის შესაძლებლობა, რომელსაც აბონენტი ადგილმდებარეობის მიუხედავად იყენებს [100]. მომსახურების კონვერგენცია დაკავშირებულია კომუნიკაციის სახეებისა და ტიპების მრავალფეროვნებაზე, აგრეთვე აბონენტის ტერმინალების სახეებსა და ტიპებზე. ამის მაგალითია სატელეფონო საუბარი, მუსიკის მოსმენა, ტელეგადაცემების ყურება და სხვა [101].
- III. **პროცესების კონვერგენცია.** ერთი და იგივე პროცესი ზოგჯერ გამოიყენება ისეთი ფუნქციების რეალიზაციისათვის, რომლებსაც ადრე ასრულებდნენ სხვადასხვა პროცესები. მაგალითად შეიძლება მოვიყვანოთ მომხმარებელთა შესახებ ინფორმაციის მოძიება და გამოყენება. ინფორმაციის მოძიება შეიძლება სხვადასხვა საშუალებით, რომელიც შემდგომ გამოიყენება მრავალი ფუნქციის რეალიზაციისათვის, როგორცაა ახალი საქონლის შემუშავება, აგრეთვე მომხმარებელთა ინდივიდუალური მოთხოვნების, წარმოების, მოხმარებისა და მოხმარების შემდგომი ფასეულობებისადმი პროდუქციის მახასიათებლების შეთანწყობა.
- IV. **ინფრასტრუქტურის კონვერგენცია.** ადრე ყოველ მომსახურებას ჰქონდა თავისი ქსელი, მაგალითად, ტელეფონს – ტელეფონის ქსელი, რადიოს – რადიო გადაცემის ქსელი და სხვა. დღეისათვის ქსელი ერთიანი და მულტისერვისულია. შესაბამისად, ერთმანეთის კონკურენტები გახდნენ

სატელეფონო, საკაბელო, თანამგზავრული მომსახურების კომპანიები და ინტერნეტ-ოპერატორები.

V. **საბაზრო სივრცის კონვერგენცია.** გლობალიზაციის პროცესები იწვევს სხვადასხვა რეგიონალური და ნაციონალური ბაზრის კონვერგენციას. ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარებას მოაქვს გეოგრაფიული პრინციპით მონოპოლიების გაქრობა (თუ, რა თქმა უნდა, არ წარმოიქმნება ხელშეწყობის ბარიერები).

კონვერგენციის კონცეფციამ გამოიწვია თანამედროვე ინფორმაციული ბაზრის სტრუქტურის ცვლილებები [102].

## 2.6. ინტერნეტ-მარკეტინგის ძირითადი სტრატეგია და მისი გამოყენების უპირატესობები

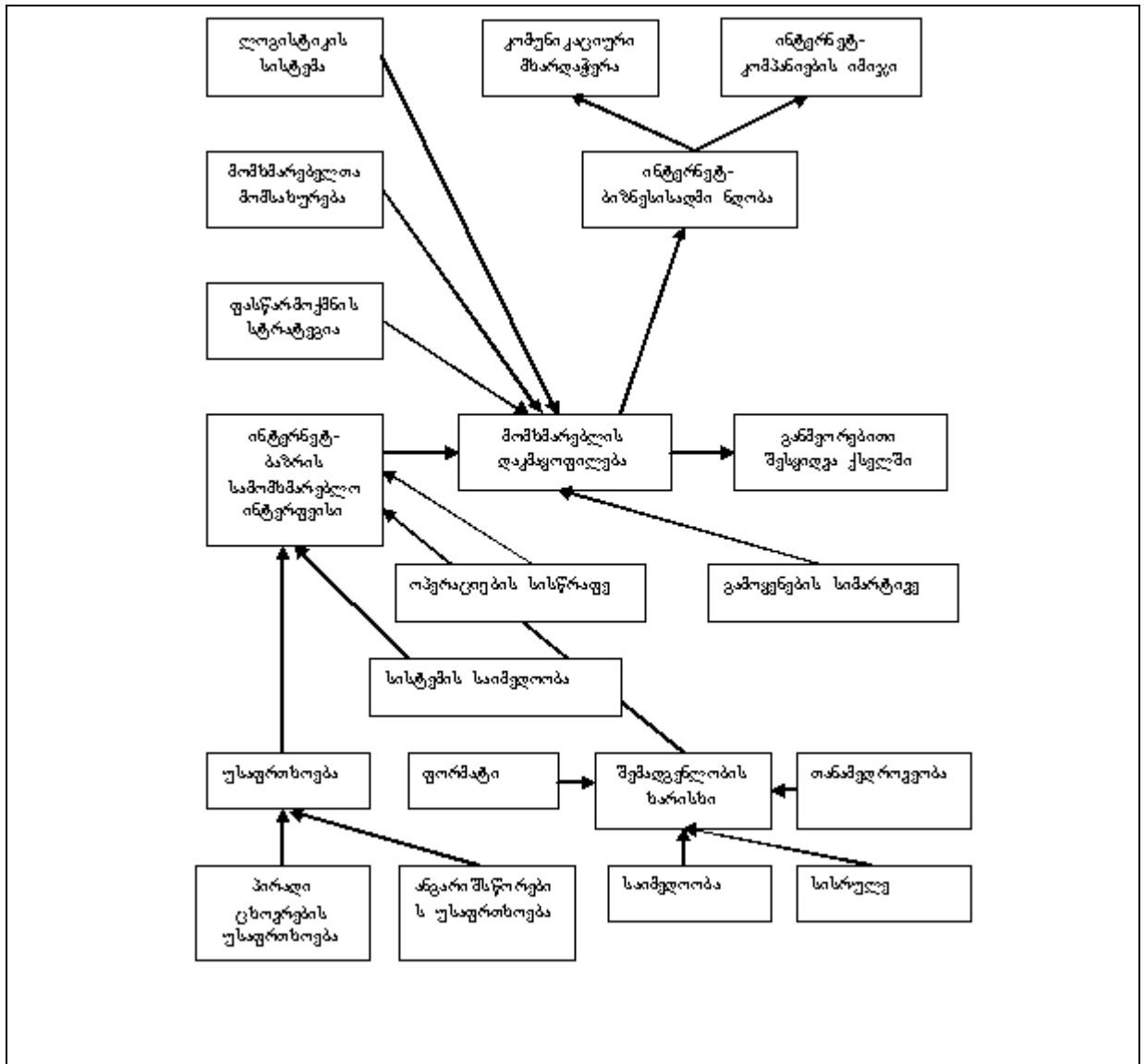
ინტერნეტ-მარკეტინგში სტრატეგიული გადაწყვეტილებების უმთავრესი საფუძველია მარკეტინგული ინფორმაცია და ინფორმაციული ბაზა [103]. *კომპანიების ძირითად სტრატეგიას ინტერნეტ-მარკეტინგში წარმოადგენს მომხმარებელთა ლოიალურობის შენარჩუნება.* როგორც ვ. ვარჰაფტიგი (W.Warhaftig) აღნიშნავს: „ლოიალურობა გულისხმობს მომხმარებლის გრძელვადიან ურთიერთობას კომპანიასთან“ [104]. მომხმარებლის შენარჩუნება შესაძლებელია მხოლოდ ლოიალურობის მოპოვებით და ამადლებით. ლოიალურობის სტრატეგიასთან დაკავშირებით, მკვლევარები ი. დოუესი და ს. სვეილსი აცხადებენ, რომ ინტერნეტ-ბაზარზე ლოიალურობა წარმატებული ბიზნესის ცენტრალური პირობაა [105].

ინტერნეტ-ბაზარზე მომხმარებელთა დაკმაყოფილებისა და ლოიალურობის მოპოვებისათვის აუცილებელია ინტერნეტის სრულყოფილი მუშაობა, სამომხმარებლო ინტერფეისის გამართული ტექნიკური მდგომარეობა (უსაფრთხოება, საიმედოობა, სწრაფი მოქმედება, სისადავე, შინაარსის ხარისხი), პროდუქციის ფართო ასორტიმენტი, ინტერნეტ-კომპანიების სიმრავლე და გამჭვირვალობა, ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვა, საანგარიშსწორებო



სისტემების საიმედოობა და უსაფრთხოება, ფასწარმოქმნის მოქნილი სისტემა, მომსახურების მაღალი ხარისხი, გამართული ლოგისტიკის სისტემა და ხელმისაწვდომობა.

ინტერნეტ-მარკეტინგის საშუალებით მომხმარებელთა დაკმაყოფილების მოდელი წარმოდგენილია 2.6 ნახაზზე [15].



ნახ. 2.6. ინტერნეტ-მარკეტინგის საშუალებით მომხმარებელთა დაკმაყოფილების მოდელი

ელექტრონული კომერცია წარმოადგენს ინტერნეტის ძირითად ფუნქციას, ხოლო ინტერნეტ-მარკეტინგი ელექტრონული კომერციის ინტეგრალური კომპონენტია.

ინტერნეტ-მარკეტინგი ინტერაქტიულია, რომელიც ზრდის მომხმარებელზე გასვლის შესაძლებლობებს. ამიტომ ინტერნეტ-მარკეტინგის კონცეფციის საფუძველია კლიენტზე ორიენტირებული მიდგომა [106]. მისი ცენტრალური რგოლია

მომხმარებელი, რომლის სეგმენტაციით ხდება მიზნობრივი მომხმარებლის დარწმუნება და ყურადღების მიპყრობა, მისი საიტზე შეკავება და ინტერესთა სფეროების გაფართოება სტიმულირების სხვადასხვა საშუალებით, აგრეთვე კომპანიის აღქმის განვითარება და პროდუქციის პოზიციონირება.

ინტერნეტ-მარკეტინგის, როგორც საქმიანი აქტივობის გამოყენების თავისებურებას წარმოადგენს „ნდობის სინდრომის“ შექმნა, კონკურენციული ბრძოლის სისწრაფე და პრაგმატული გათვლა, მომხმარებელთა მოპოვების მაქსიმალიზაცია, მოთხოვნილების ბუნების ცვალებადობის მართვა, მოთხოვნის შესახებ ინფორმაციის მუდმივი მოპოვება და ანალიზი, აგრეთვე კომპანიის ადაპტაცია მომხმარებელთა მოთხოვნებზე. მარკეტინგის იაპონური ასოციაციის მიერ ჩატარებული იაპონური კომპანიების კვლევის შედეგად ფორმულირებული იქნა იაპონელი მარკეტინგის მენეჯერების პრიორიტეტები და იაპონური მარკეტინგის საკანძო ნიშნები XXI საუკუნეში. ესენია: ინიციატივა (ინიციატივის დაგეგმვის მოქნილობა), სისწრაფე და მომხმარებელთა დაკმაყოფილება [107].

ინტერნეტში მომხმარებელი ყოველთვის წარმოსდგება პარტნიორად. ამიტომ კომპანიამ საკუთარ თავზე უნდა აიღოს ვალდებულება ამ ურთიერთობის შენარჩუნებისათვის, რაც მიიღწევა პროდუქციის ხარისხის, მომსახურებისა და ინოვაციის მეშვეობით. ამასთან, ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და გლობალური ინფორმაციული სისტემის განვითარება გააღწიებს ახდენს ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოთხოვნილებებზე და ინტერესებზე, მსოფლიო მასშტაბით წარმოგვიდგენს მათ, როგორც ერთგვაროვანს.

ინტერნეტ-მყიდველი ონლაინ-ვაჭრობისას მოიპოვებს ინტერნეტ-მარკეტინგის მთელ რიგ უპირატესობებს, როგორცაა ფულისა და დროის ეკონომია, ფასებისა და ხარისხის შედარების შესაძლებლობა, ხელსაყრელობა, ფართო არჩევანი, გართობა, მოსახლეობის ფართო მასებთან და გამყიდველთან ურთიერთობის უქონლობა და სხვა.

ინტერნეტ-მყიდველის მიერ ქსელში ვაჭრობიდან მიღებული სარგებელი შეიძლება დაჯგუფდეს სამ კატეგორიად [7]:

- 1) შედარებით დაბალი ფასები.** ინტერნეტში პროდუქტების უმრავლესობა (მაგალითად, თვითმფრინავის და სასტუმროს ბილეთები, კომპიუტერის პროგრამები და მაკომპლექტებელი ნაწილები და სხვა) ღირს უფრო ნაკლები, ვიდრე ტრადიციულ მაღაზიაში. გარდა ამისა, ინტერნეტ-ქსელი

მყიდველისათვის იდეალური საშუალებაა ასეულობით გამყიდველის მიერ შემოთავაზებული ფასებისა და ხარისხის შედარებისათვის. ამასთან, მომხმარებლები გამყიდველებისაგან არ განიცდის არავითარ ზეწოლას და არც მათ სამუშაო საათებთან შეთანწყობას;

**2) ხელსაყრელობა.** ინტერნეტ-მყიდველს შეუძლია მსოფლიო მასშტაბით ნებისმიერ დროს შეიძინოს პროდუქტი და მომსახურება;

**3) ინდივიდუალიზაცია.** web-საიტების უმრავლესობა ცალკეულ მყიდველს სთავაზობს პროდუქციის ინდივიდუალიზაციას მისი მოთხოვნების გათვალისწინებით. აქედან გამომდინარე, web-საიტებმა უნდა უზრუნველყონ ადვილი ნავიგაცია, უსაფრთხოების მაღალი დონე, კონფიდენციალობის გარანტია, სარგებლიანი ინფორმაცია, რომელიც მომხმარებელმა შეიძლება გამოიყენოს პროდუქტების შედარებისა და ყიდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებისათვის. ინტერნეტ-მწარმოებელი ყოველთვის მზად უნდა იყოს შეიტანოს ცვლილებები თავის საიტზე მომხმარებელთა სურვილების გათვალისწინებით.

ინტერნეტ-მარკეტინგის დანერგვა და გამოყენება კომპანიებს აძლევს უამრავ სარგებელს, რომელთაგან აღსანიშნავია [6]:

- ინტერნეტ-მარკეტინგი არის ერთი მხრივ კომპანიის განვითარების ინდიკატორი, მეორეს მხრივ – კატალიზატორი. იმ ორგანიზაციებში, სადაც ინტერნეტ-მარკეტინგის გავრცელება ფართოა, განვითარების დინამიკა მაღალია;
- ელექტრონულ ბაზარზე ინტერნეტ-მარკეტინგის გამოყენება კომპანიებს საშუალებას აძლევს ნებისმიერ დროს გადაწყვიტონ წარმოშობილი პრობლემები. გარდა ამისა, ინტერნეტ-მარკეტინგის მეშვეობით შესაძლებელია ბაზარზე გასვლა დაბალი ბარიერით, სისტემის გაფართოება, ბაზრის ოპტიმალური გამჭვირვალობა, კონკურენტების შესახებ დეტალური ინფორმირება, ორგანიზაციის საიტზე შემომსვლელთა რაოდენობის დათვლა, საიტზე მომხმარებლების ქცევის განსაზღვრა, შეთავაზებული პროდუქციის სრულყოფის ანალიზი, მარკეტინგული სტრატეგიების ქმედითუნარიანობის ტესტირება რეალურ საბაზრო პირობებში, ინფორმაციის მოპოვება, მიღება და გავრცელება დაბალი ღირებულებით, გამყიდველსა და მყიდველს შორის ინტერაქტიულობა (მომხმარებელს შეუძლია გამყიდველთან ურთიერთქმედებით პროდუქტი შეისწავ-

ლოს და იყიდოს), ეფექტური სარეკლამო პოლიტიკის წარმართვა (კარგი საიტი უკვე რეკლამაა, ხოლო საძიებო სისტემებით მას პოულობს პოტენციური კლიენტი, რომელიც განაპირობებს კომპანიისადმი ლოიალურობის ამადლებას);

- ინტერნეტ-მარკეტინგი შესაძლებლობას იძლევა ყიდვა-გაყიდვა ჩატარდეს კონფიდენციალურად და სწრაფად, განხორციელდეს მიზნობრივი აუდიტორიის ზუსტი მოცვა, პერსონალის მართვის გამარტივებული კონტროლი, აგრეთვე მოხდეს ანგარიშგების სისტემის ოპტიმიზება და დაბალი დანახარჯებით ბიზნეს-პროცესების მართვა;
- ინტერნეტ-მარკეტინგით შესაძლებელია შუამავლის გარეშე პროდუქციის გასაღება და თანმდევი დანაკარგების შემცირება; ასევე საჭიროა დროის მცირე მასშტაბები პარტნიორის მოძებნის, ახალი პროდუქციის დამუშავების, გადაწყვეტილებების მიღებისა და გარიგებების განხორციელებისთვის; შესაძლებელია, აგრეთვე, საბაზრო კონიუქტურაზე სწრაფი რეაგირება, ასორტიმენტის, ფასის, საქონლისა და მომსახურების მახასიათებლების ოპერატიულად შეცვლა, მომხმარებლის რეაქციის გაზომვა და ანალიზი, სხვადასხვა წინადადებების შეთავაზებით მათ მოთხოვნილებებზე დამატებითი ინფორმაციის მიღება და წარმოებაში, მომსახურებასა თუ რეკლამაში კორექტივების ოპერატიულად შეტანა;
- ინტერნეტ-მარკეტინგი ახალი კლიენტების წარმოჩინების დაუშრეტელი წყაროა. ამასთან, კლიენტების მოზიდვისათვის საჭიროა დაბალი მარკეტინგული ბიუჯეტი;
- ინტერნეტ-მარკეტინგი იძლევა ტრანსფორმაციული ხარჯების შემცირებას, რასაც განაპირობებს საქონლის ასორტიმენტის სტრუქტურის ოპტიმალური არჩევანი, დროის შემცირება ახალი პროდუქციის დამუშავებასა და დანერგვაზე, შუამავლების რიცხვის შემცირება და სხვა;
- ინტერნეტ-მარკეტინგით შესაძლებელია მარკეტინგული კვლევის სწრაფი განხორციელება, კლიენტების ქცევის სტატისტიკური ანალიზი და მათი სეგმენტების გაფართოება.

ინტერნეტ-მარკეტინგის ეფექტიან გამოყენებას ინტერნეტ-მომხმარებლებისათვის მოაქვს შემდეგი სარგებელი [6]:

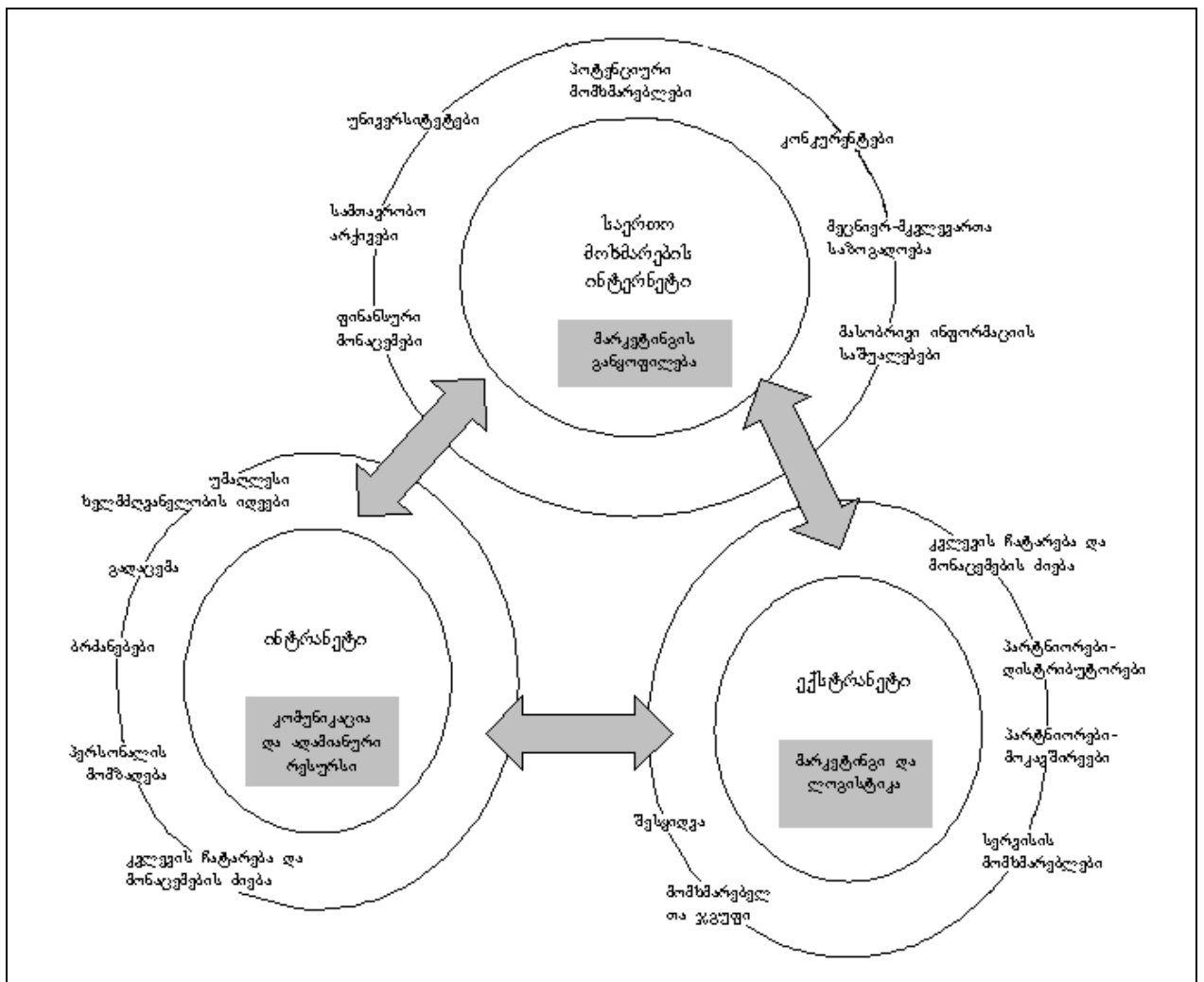
- მომხმარებელი იმყოფება აქტიური აუდიტორიის როლში (მაგალითად, მას შეუძლია დამოუკიდებლად მიიღოს გადაწყვეტილება და გაეცნოს კონკრეტულ სარეკლამო ინფორმაციას, ყურადღების ფოკუსირება მოახდინოს საქონლის თუ მომსახურების კრიტერიუმებზე და გამოთქვას თავისი აზრი);
- მომხმარებელს შესაძლებლობა ეძლევა მაქსიმალურად მცირე დროში მიიღოს პროდუქცია თუ მომსახურება (მაგალითად, ციფრული პროდუქტი);
- საქონლის თუ მომსახურების შესაძენად მომხმარებელი არ ხარჯავს დროს საცობებში და უამრავ მაღაზიებში სიარულით;
- ვინაიდან ინტერნეტი უზრუნველყოფს ბიზნესის მართვას დაბალი დანახარჯებით, შესაბამისად, მომხმარებელიც საქონელსა თუ მომსახურებაში იხდის დაბალ ფასს;
- ინტერნეტ-მარკეტინგით შესაძლებელია გამყიდველთან პირდაპირი კონტაქტის დამყარება (შუამავლის ურთიერთობა გამოირიცხება);
- მომხმარებელს სახლიდან (სამსახურიდან) გაუსვლელად შეუძლია მიიღოს მაქსიმალური ინფორმაცია საქონელზე თუ მომსახურებაზე, აირჩიოს და შეუკვეთოს იგი;
- მომხმარებელი არიდებულია ემოციური და დარწმუნებითი ფაქტორის ზემოქმედებისა და ნერვიულობისგან;
- რესპონდენტებს, რეგიონისა და საცხოვრებელი ადგილის მიუხედავად, შესაძლებლობა აქვთ მონაწილეობა მიიღონ კვლევებში მათთვის ხელსაყრელ დროს და სურვილის შემთხვევაში პაუზა გააკეთონ ან შეწყვიტონ გამოკითხვა;
- მომხმარებელს წარედგინება პროდუქტის სარგებელი, დამატებითი მომსახურება და დეტალური ინფორმაცია პროდუქტთან აგრეგირებისთვის, ხოლო შეთავაზებული ინფორმაცია მას ადვილად შეუძლია შეადაროს კონკურენტებისას;
- ინტერნეტ-მარკეტინგში დაცულია ანონიმურობა (იდუმალობა ყოველთვის მიმზიდველია), აგრეთვე ავტონომიურობა და თვითპრეზენტაციის ნაირგვარობა;
- ინტერნეტ-მარკეტინგი მომხმარებელს აძლევს ინფორმაციული კულტურის განვითარების შესაძლებლობებს;

- ინტერნეტ-მარკეტინგი წარმოადგენს ტერიტორიების მართვის ახალ ინსტრუმენტს. ტერიტორიული მანიპილის მიუხედავად, იგი უზრუნველყოფს მომხმარებელთა რესურსების მართვას, ღიაობას და იძლევა ცვლილებებზე თავისდროული ანალიზის ჩატარებისა და ადაპტაციის შესაძლებლობას.

### თავი 3. ინტერნეტ-მარკეტინგის გარემო

#### 3.1. კომპანიის გარემო და ქსელი

როგორც უკვე აღინიშნა, ინტერნეტ-მარკეტინგი გულისხმობს ქსელური ტექნოლოგიების გამოყენებით მომხმარებლებთან ურთიერთობას. ამ ამოცანის შესრულებისთვის კომპანიები ეწევიან სამი სახის საქმიანობას, როგორცაა: საერთო ინტერნეტული, ექსტრანეტული და ინტრანეტული (იხ. ნახ. 3.1). ისინი ერთმანეთისაგან განსხვავდებიან საიტების დანიშნულებითა და მათი მუშაობისათვის პასუხისმგებლობის დონით [1].



ნახ. 3.1. კომპანიების ქსელური საქმიანობის ორგანიზაცია

*საერთო მოხმარების ინტერნეტს* მიეკუთვნება ქსელური საქმიანობის ყველა სახე, რომელსაც კომპანია სთავაზობს თავის მომხმარებელს. ასეთი საშუალებები და რესურსები მრავალფეროვანია და ფოკუსირებულია მომხმარებელებთან კომუნიკაციაზე, მათი ლოკალურობისა და კმაყოფილების ფორმირებაზე.

*ინტრანეტი* (Intranet) არის შიდაკორპორაციული ლოკალური (ტერიტორიულად გაგრძელებული) ქსელი, რომელიც დაცულია არასანქცირებული დაშვებისაგან. მისი საფუძველია ინტერნეტ-ტექნოლოგია. ინტრანეტმა შეიძლება გამოიყენოს როგორც ლოკალური გამოთვლითი ქსელი და გამოყოფილი ხაზი (ფიზიკურად დახურული ქსელი), აგრეთვე ლოკალური და ტერიტორიული ქსელის სხვადასხვა კომბინაცია, ინტერნეტის ჩათვლით [108].

ინტრანეტი არის web-ტექნოლოგიებზე დაფუძნებული დახურული ქსელი. ინტრანეტი და შიდა კომპანიის web-საიტი მიღწევადია მხოლოდ საკუთარი თანამშრომლებისათვის. კომპანია ინტრანეტით სარგებლობს სხვადასხვა შედგენილობის შეტყობინებების გადაცემისათვის. ასეთია, მაგალითად, სიახლეები, მითითებები, ბრძანებები, მონაცემთა ბაზები, დოკუმენტბრუნვა, ფინანსური ინფორმაცია, მარკეტინგული მასალები, ტექნიკური ინფორმაცია, ინფორმაცია პროდუქციაზე და სხვა. ძირითადი ფოკუსირება ხდება თანამშრომლებზე, მათ კომუნიკაციაზე და განვითარების პროცესების უზრუნველყოფაზე.

ინტრანეტის კორპორაციული გამოყენება მოიცავს კომპანიის ლოკალურ ქსელში განთავსებულ და მიმოქცეულ დახურულ კორპორაციულ მასალებს.

ინტრანეტ-სისტემები ამაღლებს თანამშრომლებს შორის ინფორმაციის ოპერატიულ გაცვლას, ამარტივებს უკუკავშირის დამყარებას, პერსონალს აძლევს შესაძლებლობას საერთო საქმე წარმართოს ადგილმდებარეობის დამოკიდებულების მიუხედავად. მსგავსი სისტემები ამცირებენ ორგანიზაციის დანახარჯებს, რომლებიც დაკავშირებულია ორგანიზაციის შიდა საინფორმაციო გარემოს ფორმირებასა და მხარდაჭერასთან [18].

*ექსტრანეტი* (Extranet) არის კორპორაციული ქსელი, რომელიც იყენებს ინტერნეტ-ტექნოლოგიას კორპორაციული მიზნებისათვის და ქმნის პირობებს კლიენტების, პარტნიორების, კომპანიის ფილიალების გაერთიანებისათვის. კომპანიის გარეთ იგი შესაძლებელია მისაწვდომი იყოს მხოლოდ სრულუფლებიანი მომხმარებლისათვის. მაგალითად, ინტერნეტ-კომერციის ბიზნესი-ბიზნესის (B2B) ტიპის ძირითად ელემენტს წარმოადგენს ექსტრანეტი.



ანგარიშსწორების უსაფრთხოების უზრუნველყოფისათვის ამ შემთხვევაში გამოიყენება რეგისტრაცია და პაროლი, აგრეთვე პლასტიკური ბარათი და მიწოდების შეკვეთა.

ექსტრანეტის კორპორაციული გამოყენება მოიცავს ინტერნეტ-ქსელში განთავსებულ და მიმოქცევაში არსებულ დახურულ კორპორაციულ მასალებს.

ინტერნეტის საზღვრები საკმაოდ გაურკვეველია. ინტერნეტში ჩართული ყოველი კომპიუტერი შეიძლება ჩაითვალოს მის ნაწილად, მით უმეტეს, თუ ეს არის საწარმოს ლოკალური ქსელი, რომელსაც შეუძლია ინტერნეტში გასვლა.

*ლოკალური გამოთვლითი ქსელი* წარმოადგენს მონაცემთა განაწილებული დამუშავების სისტემას, რომელიც მოიცავს საწარმოების, დაწესებულებების, ბანკების, სასწავლო დაწესებულებების და სხვა ორგანიზაციების მცირე ტერიტორიას და ორიენტირებულია საერთო ქსელური რესურსების კოლექტიურ გამოყენებაზე. ლოკალური ქსელის შედარებით გავრცელებულ სფეროს წარმოადგენს [15]:

- ქსელის აბონენტებს შორის ინფორმაციის გაცვლა;
- ორგანიზაციებსა და საწარმოებში დოკუმენტბრუნვის რეალიზაცია;
- ინფორმაციის დამუშავებისა და განაწილების უზრუნველყოფა, ინფორმაციული სისტემების ორგანიზაცია, რომელიც შეიცავს საზოგადო ან ინდივიდუალურ, ლოკალურ ან განაწილებულ მონაცემთა ბაზას;
- მმართველობითი გადაწყვეტილებების მიღება ქვედანაყოფების საწარმო-სამეურნეო, კომერციული და სავაჭრო საქმიანობის ოპერატიული ინფორმაციის საფუძველზე.

### 3.2. ინფორმაციული საზოგადოება და საზოგადოების ელექტრონული განვითარება

სამთავრობო და საზოგადოებრივ დაწესებულებებში ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებას გააჩნია უზარმაზარი პოტენციალი. უწინარეს

ყოვლისა, იგი განიხილება როგორც ინსტრუმენტი რეგიონული განსხვავებების მინიმიზაციისა და განვითარების დაჩქარებისთვის. ამისთვის განვითარებულ ქვეყნებს შემუშავებული აქვთ ელექტრონული განვითარებისა და ელექტრონული მთავრობის კონცეფციები. ელექტრონული განვითარების კონცეფცია (e-Development) უფრო ფართოა, ვიდრე ელექტრონული მთავრობა, რადგან იგი მოიცავს კერძო სექტორს, სამოქალაქო საზოგადოების ორგანიზაციებს და მოქალაქეებს [109].

*ელექტრონული განვითარების კონცეფცია* გულისხმობს ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების აქტიურ განვითარებას და გამოყენებას სოციალურ-ეკონომიკური უთანასწორობის შემცირების მიზნით, აგრეთვე გლობალურ ეკონომიკაში კონკურენტუნარიანობის ამაღლებას და პოლიტიკურ პროცესებში მონაწილეობის შესაძლებლობების გაფართოებას. ელექტრონული განვითარების კონცეფცია თავისი ბუნებით ყველგან შეღწევადაა, მისთვის არ არსებობს დაწესებულებათა (მაგალითად, სამინისტროს) საზღვრები, ის აგრეთვე ითვალისწინებს აქტიურ ურთიერთქმედებას კერძო სექტორის ორგანიზაციებთან და სამოქალაქო საზოგადოებასთან.

ქვეყნები, რომლებმაც ისწავლეს ინფორმაციული ტექნოლოგიების ვექტორის განვითარების განსაზღვრა და ახალი შესაძლებლობების გამოყენება, დღეისათვის გლობალურ-ეკონომიკურ და პოლიტიკურ სივრცეში ლიდერებს წარმოადგენენ. ინფორმაციული და ტექნოლოგიური განვითარების დონე გლობალურ ბაზარზე ქვეყნის კონკურენტუნარიანობის უზრუნველყოფის გადამწყვეტი ფაქტორია.

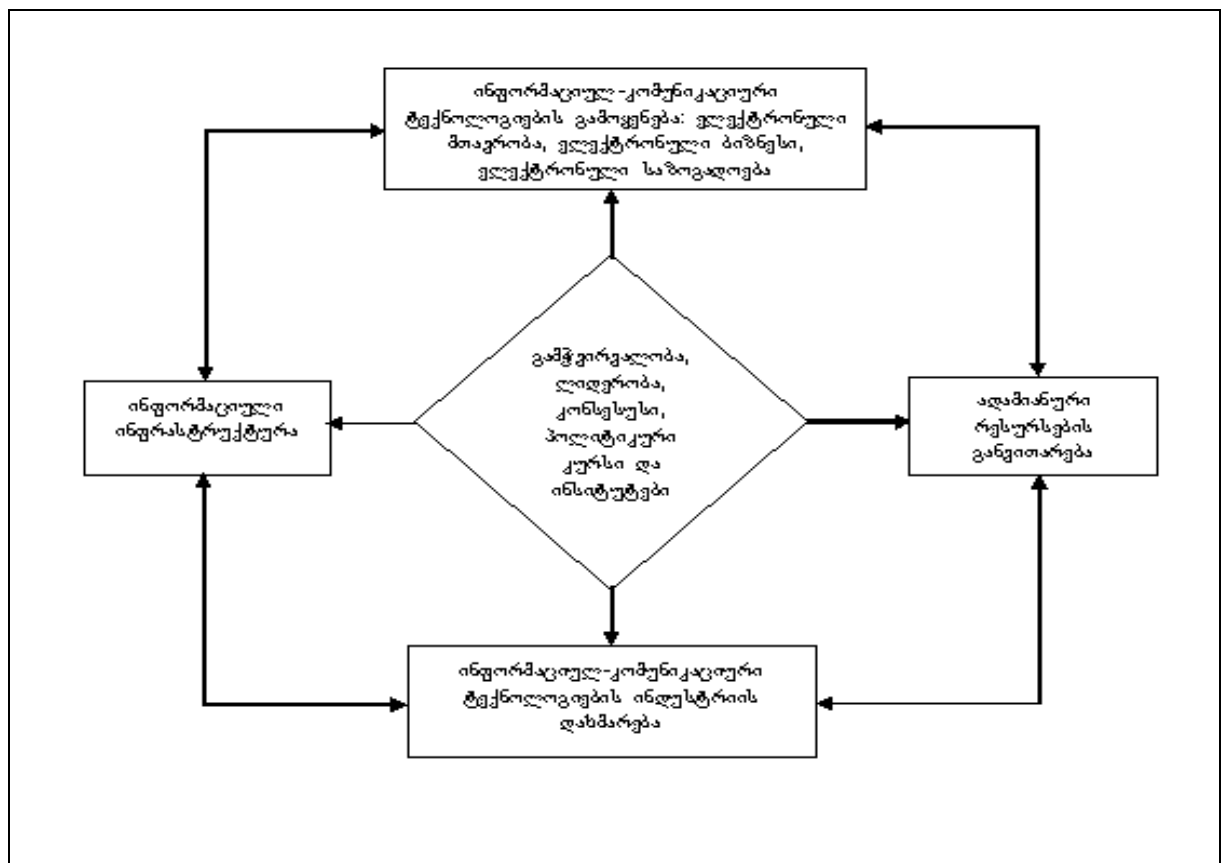
არსებობს პირდაპირი კავშირი ეკონომიკური განვითარების ტემპების, მოსახლეობის ცხოვრების დონისა და საზოგადოებაში ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენების მასშტაბებს შორის.

*ინფორმაციული საზოგადოება* გულისხმობს თანამედროვე ცივილიზაციის განვითარების საფეხურს. მისთვის დამახასიათებელია საზოგადოების ცხოვრებაში ცოდნის როლის მკვეთრი ამაღლება, მთლიან შიდა პროდუქტში ინფორმაციული პროდუქტებისა და მომსახურების ხვედრითი წილის ზრდა, აგრეთვე გლობალური ინფორმაციული ინფრასტრუქტურის შექმნა, ადამიანთა ეფექტური ინფორმაციული ურთიერთქმედების უზრუნველყოფა და მათი მოთხოვნილებების დაკმაყოფილება ინფორმაციული პროდუქტებითა და მომსახურებით [110].

ინფორმაციული საზოგადოების ძირითადი განმასხვავებელი თავისებურებაა ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების ფართომასშტაბიანი გამოყენება საქმიანობის ყველა სფეროში, რომელიც გლობალურ სივრცეში სახელმწიფო და საზოგადოებრივი განვითარების თანამედროვე უნივერსალური და მრავალფუნქციური ინსტრუმენტია.

ინფორმაციული საზოგადოების ძირითადი ნიშანია გლობალური ინფორმაციული ინდუსტრიის ფორმირება, რომელიც ამჟამად ტექნოლოგიური კონვერგენციის ეტაპზე იმყოფება [111].

ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების კონცეფცია მოცემულია 3.2 ნახაზზე [112].



ნახ. 3.2. ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების არქიტექტურა

ეკონომიკური თვალსაზრისით, ინფორმაციული საზოგადოება გულისხმობს ინფორმაციისა და ცოდნის მოპოვებას, გავრცელებას და პრაქტიკულ გამოყენებას სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების მთავარ მამოძრავებელ ძალად. როდესაც ასეთი ეკონომიკა ქვეყნის მთლიანი შიდა პროდუქტის მნიშვნელოვანი ნაწილია, საუბარია ინფორმაციული ტექნოლოგიების

განვითარების გარკვეული დონის მიღწევებზე, ცოდნის ეკონომიკის ფორმირებაზე [113].

ინფორმაციული საზოგადოების განვითარებას უზრუნველყოფს შემდეგი ფაქტორები:

- 1) ინფორმაციულ ინფრასტრუქტურასთან ფართოდ დაშვება;
- 2) ადამიანური რესურსები. ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების ფართოდ გამოყენებისათვის ადამიანთა მომზადება და სურვილების ფორმირება;
- 3) საქმიანი და ეკონომიკური გარემო. იგი მოიცავს კანონმდებლობას, სახელმწიფო პოლიტიკას, ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკური განვითარების დონეს, ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების სტრატეგიას, საზოგადოების განვითარების სამოქალაქო ინიციატივებსა და საქმიანობის რეალიზაციას.

ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიებთან ორგანიზაციებისა და შინამეურნეობების დაშვება განსაზღვრავს ინფორმაციული საზოგადოების განვითარების ტექნიკურ წინაპირობას და წარმოადგენს რეგიონების ელექტრონული განვითარების ძირითად დეტერმინანტს.

ინფორმაციულმა ტექნოლოგიებმა გამოიწვიეს ბიზნესის „ლანდშაფტის“ დრამატული ცვლილებები. მეწარმეთა სტრატეგია გარდაიქმნა ელექტრონული კომერციის განვითარების მიმართულებით, რომლითაც დროისა და მანძილის ფაქტორებმა აზრი დაკარგეს. ორგანიზაციის კულტურის სრულყოფის შედეგად წარმოიქმნა ინფორმაციასთან საიმედო და თავისუფალი მისაწვდომობის შესაძლებლობა, შეიქმნა გლობალური მასშტაბით ბიზნესის ვირტუალური მართვის შესაძლებლობა [114; 115].

აღსანიშნავია, რომ ინფორმაციული საზოგადოების განვითარებისა და ფორმირებისათვის დიდი მნიშვნელობა აქვს ისეთ პარამეტრებს, როგორცაა ადამიანური კაპიტალის სამეცნიერო-საგანმანათლებლო პოტენციალი, ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების სფეროში სპეციალისტების საკადრო პოტენციალი, მოსახლეობის ინფორმაციული განათლება, ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების გამოყენების მოტივირება და მათ შესაძლებლობებში მოსახლეობის ინფორმირება [116].

დღეისათვის მეტად აქტუალურია საზოგადოებრივი ინფორმაციის სფეროს სახელმწიფო რეგულირების საკითხები. ამ თვალსაზრისით, საერთაშორისო

პრაქტიკის ანალიზი შესაძლებლობას იძლევა გამოიყოს რიგი მიმართულებები, რომლებსაც მიკუთვნება კონკურენციის წახალისება, მონოპოლიასთან ბრძოლა, მოსახლეობისათვის ინფორმაციულ რესურსებთან დაშვების ტექნიკური შესაძლებლობა, ინფორმაციულ სფეროში ნაციონალური უმცირესობის ინტერესების დაცვა, სხვა ქვეყნების კულტურული ექსპანსიისაგან ადგილობრივი მოსახლეობის კულტურულ-ნაციონალური და ენობრივი დაცვა, ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, ინტელექტუალური საკუთრების დაცვა და მეკობრეობასთან ბრძოლა, სახელმწიფო დაწესებულებებში ინფორმაციული და ტელეკომუნიკაციური ტექნოლოგიების გამოყენების კონტროლი [117].

ნებისმიერი ქვეყნის გლობალურ სივრცეში ინტეგრირებისა და დამკვიდრებისათვის საჭიროა ინფორმაციული საზოგადოების სტრატეგიული განვითარება, რომელიც უზრუნველყოს გადაიჭრას ისეთ ამოცანები, როგორცაა [118].

- არსებული რესურსების ეფექტიანი გამოყენების მიზნით საზოგადოების ცნობიერების დონის ამაღლება;
- აუცილებელი პოლიტიკური და ეკონომიკური გარდაქმნებისთვის საზოგადოების ძალების კონსოლიდაცია;
- საზოგადოების თითოეული სექტორის (სახელმწიფო, კერძო, საზოგადოებრივი) როლის განსაზღვრა ტრანსფორმაციის შემდეგ და მათ შორის თანამშრომლობის აქტივიზება;
- ნაციონალური ინტერესების გათვალისწინებით რესურსების კონცენტრირება ინფორმაციული ტექნოლოგიების განვითარებისა და დამატებითი ინვესტიციების მოზიდვისათვის;
- ექსპორტზე ორიენტირებული ეკონომიკის დარგების განვითარება.

მოწინავე ქვეყნების გამოცდილების გათვალისწინებით, ინფორმაციული საზოგადოების განვითარება შესაძლებელია მხოლოდ ინფორმაციულ-კომუნიკაციური ტექნოლოგიების საფუძველზე ქვეყნის სოციალურ-ეკონომიკური პრიორიტეტების მკაფიოდ განსაზღვრის შემთხვევაში, რომლებიც ხელისუფლების პოლიტიკური ნებით უნდა იყოს მხარდაჭერილი. ამასთან, ასეთი მიდგომა რეალიზებული უნდა იყოს საზოგადოების სამივე სექტორის (სახელმწიფო, კერძო და საზოგადოებრივი სექტორების) თანაბარუფლებიანი მონაწილეობით [119].

## თავი 4. მარკეტინგული კვლევები ინტერნეტში

### 4.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის საინფორმაციო სისტემები

მარკეტინგის სფეროში ნებისმიერი საქმიანობა დაკავშირებულია ბაზრის, საქონლის, მომხმარებლების, კონკურენტების შესახებ ინფორმაციის ძიებასა და ანალიზზე. მარკეტინგული საქმიანობის ანალიზის, დაგეგმვის, რეალიზაციისა და კონტროლისათვის საჭიროა მარკეტინგული ინფორმაცია. მარკეტინგული ინფორმაციის ძიებისათვის კი გამოიყენება სხვადასხვა წყარო, რომელთა შორის განსაკუთრებით ოპტიმალური, ოპერატიულად მისაწვდომი, მრავალფეროვანი მასალებით მდიდარია ინტერნეტ-ქსელი. ინტერნეტის ინფორმაციული წყარო იძლევა პოტენციურ შესაძლებლობას, რომ ინფორმაცია მარკეტინგის მიზნების და ამოცანების განხორციელების, წინააღმდეგობების გამოვლენისა და მარკეტინგის პროცესის მონიტორინგისათვის იქნეს გამოყენებული [119].

ინტერნეტი შესაძლებლობას იძლევა პრაქტიკულად უსაზღვროდ გამოვიყენოთ მსოფლიო ინფორმაციული რესურსი, შევისწავლოთ მარკეტინგული საქმიანობის მსოფლიო გამოცდილება, მივიღოთ საერთო ეკონომიკური, ფინანსური, სტატისტიკური, დემოგრაფიული, საფასო ინფორმაცია, განვახორციელოთ საქონლისა და მომსახურების სამამულო და მსოფლიო ბაზრების კონიუნქტურაზე დაკვირვება.

მარკეტინგულ საქმიანობაში ინტერნეტ-რესურსებზე მოთხოვნა აიხსნება მისთვის დამახასიათებელი განსაკუთრებულობით. გლობალური ქსელი გამოირჩევა ინფორმაციის მიღების სისწრაფით, რაც შესაძლებლობას იძლევა, რომ რაციონალურად იქნეს გამოყენებული სამუშაო დრო და მოხდეს საწარმოო პროცესის ოპტიმიზაცია.

ინტერნეტში მარკეტინგული ინფორმაცია შეიძლება განვმარტოთ, როგორც სხვადასხვა სახის მონაცემთა ერთობლიობა, რომელიც მარკეტინგის სფეროში სასწავლო, პრაქტიკული და სამეცნიერო საქმიანობისათვის გამოიყენება [120].

*მარკეტინგული საინფორმაციო სისტემა* მოიცავს ქვესისტემებს, რომელთა შორის გამოიყოფა [120; 120]:

- 1) **სამეცნიერო-მეთოდური ინფორმაციის ქვესისტემა.** იგი უზრუნველყოფს მეცნიერ და პრაქტიკოს მუშაკებს მარკეტინგული საქმიანობის მეთოდოლოგიით, მოცემული დარგის მდგომარეობისა და განვითარების ტენდენციის ცოდნით, აგრეთვე სხვადასხვა მიმართულებაზე, კონცეფციაზე, არსებულ სამეცნიერო და პრაქტიკულ საქმიანობაზე ინფორმაციით. ქვესისტემა მოიცავს სამამულო და საზღვარგარეთელი სპეციალისტების სამეცნიერო კვლევებს, მონოგრაფიებს, დისერტაციებს და სხვა მონაცემებს;
- 2) **სასწავლო-მეთოდური ინფორმაციის ქვესისტემა.** ეს ქვესისტემა მოიცავს სასწავლო პროცესის წარმართვისთვის საჭირო საგანმანათლებლო ხასიათის დოკუმენტებს, როგორცაა სახელმძღვანელოები, დამხმარე სახელმძღვანელოები, ლექციების კონსპექტები, სასწავლო კურსების პროგრამები, მეთოდური მითითებები და სხვა;
- 3) **საცნობარო ინფორმაციის ქვესისტემა.** იგი გულისხმობს სასწავლო, სახელმძღვანელო და საწარმოო საქმიანობის ოპტიმიზაციისათვის სპეციალისტების უზრუნველყოფას მუშაობისათვის აუცილებელი მონაცემებით. ეს ქვესისტემა მოიცავს ცნობარებს, ლექსიკონებს, ენციკლოპედიებს, ელექტრონულ მონაცემთა ბაზებს და ა.შ;
- 4) **სამართლებრივი ინფორმაციის ქვესისტემა.** ამ ქვესისტემის მიზანია აუცილებელი ნორმატიული ხასიათის ინფორმაციით მომარაგება, რომელიც უზრუნველყოფს ორგანიზაციის სტაბილურობას და ფუნქციონირებას არსებული კანონმდებლობის გათვალისწინებით. ქვესისტემა მოიცავს სახელმწიფო და მუნიციპალური დანიშნულების სამართლებრივ დოკუმენტებს, აგრეთვე პროფესიული ორგანიზაციების, კავშირების, გაერთიანებების, ორგანიზაციის წესდების, პატენტების და სხვათა შესახებ დოკუმენტებს;
- 5) **საერთო ეკონომიკური ინფორმაციის ქვესისტემა.** იგი სპეციალისტებს წარმოდგენას აძლევს ორგანიზაციის გარემოს შესახებ, კერძოდ, სამამულო და მსოფლიო ბაზრების, წარმოების ცალკეული დარგის მდგომარეობის, ეკონომიკური განვითარების ტენდენციების, სამეწარმეო და სავაჭრო საქმიანობისადმი სახელმწიფოსა და საზოგადოების დამოკიდებულების შესახებ. ქვესისტემა მოიცავს სამამულო და საერთაშორისო ეკონომიკის განვითარების ანალიტიკურ მიმოხილვას, შინამეურნეობების მახასიათებლებს, სახელმწიფო და ადგილობრივ

- პროგრამებს, მარკეტოლოგების, სოციოლოგების, ეკონომისტების, პოლიტიკოსებისა და საზოგადო მოღვაწეების გამოსვლებს;
- 6) **ფინანსური ინფორმაციის ქვესისტემა** მოიცავს ფინანსური მდგომარეობის, სავალუტო ბაზრის, ბანკებისა და ფასიანი ქაღალდების ბაზრების შესახებ ცნობებს;
- 7) **ფასების ინფორმაციის ქვესისტემა** მოიცავს საქონლისა და მომსახურების ფასების დინამიკის შესახებ მონაცემებს;
- 8) **სტატისტიკური ინფორმაციის ქვესისტემა** სპეციალისტებს უზრუნველყოფს მუშაობისათვის აუცილებელი სტატისტიკური ინფორმაციით, კერძოდ, თანამედროვე ეკონომიკის განვითარების, დარგების მდგომარეობის, მოსახლეობის კეთილდღეობის, დემოგრაფიული და სხვა ცნობების შესახებ;
- 9) **კომერციული ინფორმაციის ქვესისტემა** წარმოადგენს პრაქტიკული მარკეტინგული საქმიანობის რეალიზებისათვის საჭირო ცნობების კომპლექსს, როგორცაა მწარმოებლების მონაცემები, მარკეტინგული და სოციოლოგიური კვლევის შედეგები, ცნობები რეკლამაზე, კონკურენტ ორგანიზაციებზე და სხვა;
- 10) **შიდასაფირმო ანგარიშების ქვესისტემა** მოიცავს ინფორმაციული რესურსების კომპლექსს, რომელიც ასახავს სიტუაციას ორგანიზაციის შიგნით. მასში შედის ბუღალტრული დოკუმენტები, ანგარიშები, შიდა მოხმარების დოკუმენტები, მონაცემები საქონლის მარაგებისა და რეალიზებული პროდუქციის შესახებ და სხვა;
- 11) **სერვისული ინფორმაციის ქვესისტემა** მოიცავს საცნობარო ინფორმაციას სხვადასხვა სახის მომსახურებისა და მარკეტინგული საქმიანობის შესახებ;
- 12) **მარკეტინგული კვლევისა და ანალიზის ქვესისტემა.** ინტერნეტში არსებული ინფორმაციული რესურსები ერთმანეთისგან განსხვავდებიან მისაწვდომობითა და ღირებულებით. არსებობს ფასიანი და უფასო ინფორმაცია. ინტერნეტ-რესურსების უმრავლესობა წარმოადგენს მეორად მონაცემს, ე.ი. შექმნილია სხვა პრობლემის გადასაწყვეტად. შესაბამისად, ის შეიძლება იყოს ხანდაზმული, არასრული, არ ჰქონდეს პირადაპირი ურთიერთობა გადასაწყვეტ პრობლემასთან, არ იყოს სარწმუნო. ხშირ შემთხვევაში ინტერნეტში არსებული მონაცემები შეიცავენ შეცდომებს და უზუსტობებს. კომერციული სამსახურები ხშირად გაურბიან პასუხისმგებლობას ცნობა-



რებში არსებული ინფორმაციის სისწორეზე. ეს დაკავშირებულია იმასთან, რომ კომერციული სამსახურები ქმნიან მონაცემთა ბაზებს სხვისგან გადმოდებული წყაროებიდან, ხოლო მონაცემების დაზუსტება და შემოწმება შეცდომების აცილების გარანტიას არ იძლევა [121]. მარკეტინგული გადაწყვეტილებებისათვის კი საჭიროა ზუსტი და საიმედო პირველადი ინფორმაცია, რომელიც მარკეტინგული კვლევებით მიიღება [122]. როგორც მარკეტინგული კვლევების ცნობილი სპეციალისტი გილბერტ ჩერჩილი აღნიშნავს: კვლევა ყოველთვის უნდა დავიწყოთ მეორადი ინფორმაციით. როდესაც ის ამოიწურება ან მისგან მიღებული სარგებელი შემცირდება, უნდა გადავიდეთ პირველადი მონაცემების შეგროვებაზე [123].

ინტერნეტში პირველადი სოციოლოგიური და დემოგრაფიული მონაცემების შეკრებისთვის დღეისათვის მსოფლიოში აპრობირებულია მარკეტინგული კვლევების ჩატარება. ამისათვის სხვადასხვა საიტზე ხორციელდება მომხმარებელთა გამოკითხვა პოლიტიკური, ეკონომიკური და კულტურული მახასიათებლების, აგრეთვე პროდუქციის შექმნისას მათ მიერ მინიჭებული უპირატესობისა და სხვა ინფორმაციის მოძიებაზე. მიღებული მონაცემები წარმოადგენს საველე კვლევების შედეგს და გამოიყენება ბაზრის სტატისტიკური ანალიზის, სასაქონლო რეიტინგის ფორმირების, კომპანიის ტაქტიკური და სტრატეგიული დაგეგმვისათვის და ა.შ [124].

ინტერნეტში მარკეტინგული კვლევა შესაძლებლობას იძლევა მივიღოთ მეცნიერულად დასაბუთებული და ობიექტური გადაწყვეტილება, გამოვავლინოთ მყიდველთა სამომხმარებლო უპირატესობები, შევისწავლოთ პროდუქციის პერსპექტივები ინტერნეტ-ბაზარზე, გავაანალიზოთ ორგანიზაციის მიერ პროდუქციის გაყიდვისა და წინსვლის საშუალებების ეფექტიანობა, შევაფასოთ კონკურენტების ძლიერი და სუსტი მხარეები და მათ საფუძველზე შევიმუშაოთ შესაბამისი პოლიტიკა.

ინტერნეტში მარკეტინგული კვლევების ჩატარებისას პასუხი უნდა გავცეს შემდეგ კითხვებს: ვინ არიან პოტენციური მომხმარებლები, როგორია მათი რაოდენობა (ინტერნეტის მოსარგებლეთა რა რაოდენობაზეა გათვლა), სად არიან ისინი (რა სეგმენტზე შეიძლება გავიგოთ მათი ინტერესების შესახებ) და როგორ მივიპყროთ მათი ყურადღება [6].

ზოგადად, ინტერნეტში მარკეტინგული კვლევის პროცესი შედგება შემდეგი ეტაპებისგან [73]:

- კვლევის ჰიპოთეზების, პრობლემების და ამოცანების განსაზღვრა;
- კვლევის კონცეფციის შემუშავება;
- კვლევის გეგმის შემუშავება;
- ინფორმაციის მოძიების საშუალებების შერჩევა;
- ამონაკრების მოცულობის განსაზღვრა;
- ინფორმაციის შეგროვება;
- მონაცემების ანალიზი და ინტერპრეტაცია.

ინტერნეტში მარკეტინგული კვლევის შედეგად, ძირითადად, მიიღება შემდეგი ინფორმაცია [125]:

- ინფორმაცია მომხმარებლებზე, მათ ქცევებზე, სურვილებზე და მოთხოვნილებებზე;
- ინფორმაცია კომპანიის შიდა გარემოზე, ბაზრის სტრუქტურასა და დინამიკაზე;
- ინფორმაცია კომპანიის მაკროგარემოზე.

**მარკეტინგული ანალიზის ქვესისტემა** გულისხმობს სხვადასხვა წყაროებით (კვლევა, დაზვერვა, მონაცემთა შიდა ბაზები) მოპოვებული მარკეტინგული ინფორმაციის ანალიზს, რომელიც სტატისტიკური მეთოდებისა და მათემატიკური მოდელების გამოყენებით ტარდება. ქვესისტემის საფუძველია მონაცემთა სტატისტიკური ბანკი და მოდელების ბანკი [126].

მარკეტინგულ ანალიზში გამოიყენება სხვადასხვა მეთოდი, როგორცაა: რეგრესიული, კორელაციური, ექსტრაპოლაციის, ფაქტორული, კლასტერული, საექსპერტო შეფასების და სხვა.

**საერთაშორისო ინტერნეტ-კვლევითი სააგენტოები.** ინტერნეტ-ბაზარზე მიმდინარე ახალი ამბების, ინტერნეტის განვითარების სტატისტიკური ინფორმაციისა და ანალიზის ძირითად წყაროებს და საერთაშორისო კვლევით სააგენტოებს წარმოადგენს: International Telecommunication Union [www.itu.int](http://www.itu.int); Cyber Atlas [www.cyberatlas.internet.com](http://www.cyberatlas.internet.com); [www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com); Forrester Research [www.forrester.com](http://www.forrester.com); Adknowledge [www.adknowledge.com](http://www.adknowledge.com); Internet Advertising Resource

Guide [www.admedia.org](http://www.admedia.org); GfK Group [www.gfk.com](http://www.gfk.com); IDC [www.idc.com](http://www.idc.com); VeriSign [www.verisign.com](http://www.verisign.com); Nielsen//NetRatings [www.nielsen-netratings.com](http://www.nielsen-netratings.com); Media Metrix [www.mediametrix.com](http://www.mediametrix.com); ComScore [www.comscore.com](http://www.comscore.com); Garthner [www.GartnerGroup.com](http://www.GartnerGroup.com); Decision Analyst, Inc. [www.decisionanalyst.com](http://www.decisionanalyst.com); Angus Reid Group [www.angusreid.com](http://www.angusreid.com); Harris Interactive [www.harrisinteractive.com](http://www.harrisinteractive.com); eMarketer [www.emarketer.com](http://www.emarketer.com); [www.jupitercommunications.com](http://www.jupitercommunications.com).

## 4.2 ინტერნეტ-მარკეტინგული კვლევის მეთოდები

მარკეტინგული კვლევის მეთოდები ინტერნეტში ორი სახისაა: რაოდენობრივი და თვისებრივი [126].

*რაოდენობრივი კვლევის* მიზანია ზუსტი, სტატისტიკურად მნიშვნელოვანი რეპრეზენტაციული შედეგების მიღება. რაოდენობრივი მეთოდები პასუხობს კითხვებზე: ვინ, რა, როდის, სად, რამდენი, რამდენად ხშირად.

რაოდენობრივ მეთოდებს წარმოადგენს [8;125]:

- ინტერნეტ-გამოკითხვა;
- ანკეტური გამოკითხვა ინტერნეტით;
- სატელეფონო გამოკითხვა კომპიუტერის დახმარებით;
- ელექტრონული ფოსტით გამოკითხვა;
- ჰოლ-ტესტი (Hall-Test);
- ჰომ-ტესტი (Home-Test);
- სავაჭრო საწარმოს შემოწმება (Store Cheking);
- საცალო სავაჭრო ქსელის აუდიტი (Retail Audit).

*ინტერნეტ-გამოკითხვა* გულისხმობს ინფორმაციის მოპოვებას ინტერნეტით, ინტერნეტ-რესურსებით. იგი პირველადი ინფორმაციის შეკრების ეფექტური ინსტრუმენტია, რაც განპირობებულია თავისი კომუნიკაციური ბუნებით.

ინტერნეტ-გამოკითხვის მეთოდურ მითითებას გვაძლევს ამერიკელი მკვლევარი მაიკ კუპერი (Mick Couper) [127]. მის მიერ შემუშავებულია ინტერნეტ-გამოკითხვის ტიპოლოგია, რომელიც მოიცავს გამოკითხვის 8 ტიპს (იხ. ცხრილი 4.1).

რაოდენობრივ კვლევაში ყველაზე გავრცელებული მეთოდია **ანკეტური გამოკითხვა**. ამ მეთოდით ტარდება რესპონდენტების გამოკითხვა წინასწარ შემუშავებული ანკეტით, რომელსაც ავსებს თვითონ რესპონდენტი.

ცხრილი 4.1

ინტერნეტ-გამოკითხვის ტიპოლოგია

არაალბათურ შერჩევაზე დაფუძნებული მეთოდი	ალბათურ შერჩევაზე დაფუძნებული მეთოდი
ინტერესების გამოკითხვა	საიტის დამთვალიერებელთა გამოკითხვა შემთხვევითი შერჩევის პრინციპით
დამოუკიდებელი ინტერნეტ-მომხმარებლების გამოკითხვა (რეგისტრაციის გარეშე)	ამონაკრების ფორმირება სპეციალურად შექმნილი რესპონდენტთა მონაცემების ბაზაზე
რეგისტრირებული მოხალისეებისაგან წარმოქმნილი პანელი	სოციალური ჯგუფებიდან შემთხვევითი შერჩევით პანელის ფორმირება
	შემთხვევითი შერჩევა ინტერნეტ-მომხმარებელთა სეგმენტიდან
	შემთხვევითი შერჩევა მოსახლეობიდან

**სატელეფონო გამოკითხვა** განსხვავდება ანკეტური გამოკითხვისაგან იმით, რომ ინტერვიუს ალება ხდება კომპიუტერის დახმარებით. ამ მეთოდს აქვს როგორც უპირატესობები, ისე ნაკლოვანებები. სატელეფონო გამოკითხვის მეთოდი შესაძლებლობას იძლევა ინფორმაცია მოპოვებული იქნეს ოპერატიულად, სწრაფად, იაფად, ინტერვიუერის ეფექტურად კონტროლირების პირობებში. ეს მეთოდი მოსახლეობის სხვადასხვა ჯგუფის ინტერესების შესწავლის შესაძლებლობას იძლევა. თუმცა, კვლევის ხანგრძლივობა საშუალოდ 15 წუთზე ნაკლებია, რაც, რა თქმა უნდა, არ იძლევა რესპონდენტთა ფართო სპექტრის აზრისა და გადრმავეებული ინფორმაციის მიღების შესაძლებლობას.

**ელექტრონული ფოსტით გამოკითხვა** გულისხმობს რესპონდენტებისათვის ფოსტით/ე-მაილით ანკეტების დაგზავნას. კვლევას ახასიათებს მარტივი ორგანიზაცია (იგულისხმება ინტერვიუერების მომზადებისა და კონტროლის მექანიზმი). იგი შორი რეგიონებიდან პირველადი ინფორმაციის მცირე დანახარჯებით მოპოვების შესაძლებლობას იძლევა. კვლევის ამ მეთოდის ნაკლოვანებას წარმოადგენს არასრულად შევსებული ანკეტის დაბრუნება, რესპონდენტის მიერ სოციალურ-დემოგრაფიული და ფსიქოლოგიური

მახასიათებლების ნებაყოფლობითი შეცვლა, კვლევაში არასასურველი კატეგორიის ადამიანების მონაწილეობა და სხვა.

**ჰოლ-ტესტი (Hall-Test)** ეწოდება სპეციალურად მოწეობილ ადგილას მაგალითად, სუპერმარკეტში პროდუქციის შემადგენლობის, შეფუთვის, ნიშანდების და სხვა მაჩვენებლის ტესტირებას. ეს მეთოდი სხვადასხვა სახის ინფორმაციის (ვიზუალურობა, გემო, თვალსაჩინოება და სხვა) შეფასების შესაძლებლობას იძლევა. იგი, ძირითადად, გამოიყენება ინტერნეტით რეალიზებადი სხვადასხვა მახასიათებლის მქონე პროდუქციის ტესტირებისათვის, აგრეთვე მომხმარებლებზე ინტერნეტ-რეკლამისა და სტიმულირების სხვადასხვა საშუალებით ზემოქმედების ხასიათის შეფასებისათვის და ა.შ.

**ჰომე-ტესტი (Home-Test)** ეწოდება პროდუქციის შემადგენლობის, შეფუთვის და სხვა მაჩვენებლის ტესტირებას შინამეურნეობებში. ძირითადად, ეს ეხება ყოველდღიური მოთხოვნების საქონელს. მეთოდის არსი მდგომარეობს შემდეგში: ინტერვიუერი სათანადო სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების მქონე რესპონდენტთან სტუმრობისას, გამოსაყენებლად უტოვებს გამოსაცდელი პროდუქციის ნიმუშს, რამდენიმე დღის (3-6 დღე) შემდეგ ინტერნეტით ახდენს საცდელი პროდუქციის შესახებ რესპონდენტის ანკეტურ გამოკითხვას. მის ღირსებას წარმოადგენს პროდუქციის რეალურ პირობებში ტესტირების შესაძლებლობა. ამ მეთოდის დანიშნულებაა ახალი პროდუქციის პოზიციონირება, სამომხმარებლო თვისებების აღქმის შემოწმება, კონკურენტების ანალოგიურ საქონელთან შედარებითი ნაკლოვანებების და ღირსებების გამოვლენა.

**სავაჭრო საწარმოს შემოწმება (Store Cheking)** მოიცავს საცალო სავაჭრო საწარმოებში ინტერნეტით რეალიზებადი პროდუქციის ასორტიმენტისა და მახასიათებლების ანალიზს, საცალო და საბითუმო სავაჭრო ადგილებში მარკეტის ამორჩევით მონიტორინგს, აგრეთვე ინტერნეტ-რეკლამისა და სტიმულირების სხვადასხვა საშუალებების კომერციული წინადადებების შესწავლას. კვლევის მეთოდებია: პირადი ინტერვიუ, ანკეტირება სავაჭრო საწარმოებში, სატელეფონო გამოკითხვა და სხვა.

**საცალო სავაჭრო ქსელის აუდიტი (Retail Audit)** მოიცავს ინტერნეტ-პროდუქციის საცალო სავაჭრო ქსელში სამომხმარებლო ქცევის, ბაზრის დინამიკისა და კონკურენტების საქმიანობის მონიტორინგს. მეთოდის ძირითადი დანიშნულებაა დადგინდეს საცალო ვაჭრობის სხვადასხვა პარამეტრი, კერძოდ, საცალო ვაჭრობაში სასაქონლო ჯგუფების ასორტიმენტი, კონკურენტი მარკების ფასების დონე და ა.შ.

**თვისებრივი კვლევები** გულისხმობს რესპონდენტთა აღქმის, მოტივაციისა და გრძნობების შესახებ ინფორმაციის მიღებას. თვისებრივი კვლევები პასუხობს კითხვებზე: რატომ, როგორ. რაოდენობრივი მეთოდისაგან განსხვავებით, თვისებრივი მეთოდით კვლევაში გამოყენებულია რესპონდენტთა მცირე შერჩევა, რაც მომხმარებელთა ფართო სპექტრის აზრისა და რეაქციის შესახებ გაღრმავებული ინფორმაციას მიღების შესაძლებლობას არ იძლევა. თვისებრივი კვლევის მეთოდებს წარმოადგენს [128]:

- ინტერნეტ-ფოკუს ჯგუფები;
- გაღრმავებული ინტერვიუ;
- ექსპერტული გამოკითხვა ინტერნეტით;
- დაკვირვება;
- კონტენტ-ანალიზი;
- ტესტირება;
- იდუმალი მყიდველი.

**ინტერნეტ-ფოკუს ჯგუფები** თვისებრივი კვლევის ერთ-ერთი გავრცელებული მეთოდია. ჩვეულებრივ, ფოკუს-ჯგუფში ინტერვიუ ტარდება 6-12 ადამიანზე, ხოლო ინტერნეტ-ფოკუს ჯგუფის შემთხვევაში ადამიანთა რაოდენობა გაცილებით მეტია (100-500 ადამიანი) [129]. იგი გულისხმობს ნახევრად სტანდარტიზებულ ინტერვიუს წინასწარ შემუშავებული სცენარის მიხედვით, რომელსაც ხელმძღვანელობს პროფესიონალი მოდერატორი. ინტერნეტ-ფოკუს ჯგუფების კვლევა რეალიზდება ონლაინ-ჩეთის მეშვეობით. ამ მეთოდის გამოყენების ძირითად სფეროებს მიეკუთვნება:

- წინასწარი ინფორმაციის მიღება და კვლევის ჰიპოთეზების შემუშავება;
- კონკრეტული პროდუქციის აღქმის ანალიზი;

- ახალი შემოქმედებითი იდეების სტიმულირება;
- საიტების შიდა სახე, შემადგენლობა, ფუნქციონალურობა და მათზე ნავიგაცია;
- სარეკლამო მასალების (შეფუთვის, სარეკლამო გამოსახულების, ფერების გადაწყვეტის, გაფორმების დეტალების და ა.შ) შეფასება მათი შექმნის სხვადასხვა სტადიაზე;
- პროდუქტის/მომსახურების სპეციფიური მახასიათებლების შეფასება;
- ახალი ონლაინ-პროექტებისადმი ან საიტზე შექმნილი ახალი განყოფილებისადმი ინტერნეტ-მომხმარებელთა დამოკიდებულების კვლევა;
- რთული თემების, მაგალითად, ალკოჰოლის, რელიგიის, მორალის, სტერეოტიპის, კრიმინალის კვლევა [129];
- შემოქმედებითი იდეების გენერირება. კვლევის პროცესში მონაწილეები ავითარებენ იდეებს, შეხედულებებს და დისკუსიის მიმდინარეობისას გავლენას ახდენენ ერთმანეთზე [130].

*გადრმავებული ინტერვიუ* გულისხმობს რესპონდენტებთან საინტერესო კითხვებზე ინდივიდუალურ საუბარს წინასწარ დასახული გეგმისა და მეთოდის გამოყენებით [131].

ჩვეულებრივ, გადრმავებული ინტერვიუ ინტერნეტში გრძელდება 30 წუთიდან 2-4 საათამდე ანკეტის გამოყენებით. დიქტოფონზე ან აუდიო-ვიდეოზე დაფიქსირების შემდგომ ხდება რესპონდენტისგან მიღებული ინფორმაციის დამუშავება. ეს მეთოდი შესაძლებლობას იძლევა ფართო სპექტრით გავაანალიზოთ რესპონდენტების მოქმედების მოტივები, შევისწავლოთ მათი ქცევის რაციონალური და ირაციონალური მიზეზები (მაგალითად, ყიდვის მოტივი, საქონლისა და მომსახურების მოხმარების განმაპირობებელი მიზეზები, ყიდვაზე მოქმედი ფაქტორები, სარეკლამო კამპანიის ეფექტურობა და სხვა).

*ინტერნეტით ექსპერტული გამოკითხვის მეთოდი* გულისხმობს კომპეტენტური რესპონდენტების-ექსპერტების გამოცდილების, ცოდნის, ინტუიციის, ავტორიტეტის გამოყენებით პირველადი ინფორმაციის მიღებას. ამ მეთოდს, ძირითადად, იყენებენ ამა თუ იმ მოვლენის პროგნოზირებისა და ისეთი ინფორმაციის მოსაპოვებლად, რომელიც მხოლოდ სპეციალისტებისაგან მიიღება.

ექსპერტული შეფასებისათვის ინტერნეტში, ძირითადად, გამოიყენება შემდეგი მეთოდები:

- ბრენსტორმინგი (ერთობლივი შემოქმედებითი აზროვნების შედეგად ინფორმაციის (ახალი იდეის, კონცეფციის) მიღება);
- „დელფის“ მეთოდი. ეს არის რესპონდენტთა გაერთიანება ისეთი სიტუაციისათვის, როცა გაზომვის მეთოდები უცნობია და მოიცავს მათ მოსაზრებებს გრძელვადიან პროგნოზთან დაკავშირებით. დელფის მეთოდი არ არის სტრუქტურული (როგორც ანკეტა), რაც შესაძლებლობას აძლევს რესპონდენტებს გამოკვეთილი ფორმულირებით წარმოადგინონ თავიანთი მოსაზრებები. ამ მეთოდით საზღვრავენ სცენარს.

*დაკვირვება* წარმოადგენს შერჩეული რესპონდენტების, ქმედებებზე და სიტუაციებზე მიზანმიმართული კვლევის მეთოდს. ამ დროს მკვლევარი უშუალოდ ახდენს ყველა იმ ფაქტორის რეგისტრაციას, რომელიც ეხება შესასწავლ ობიექტს. დაკვირვება შეიძლება განხორციელდეს აუდიო, ვიდეო და ფოტო აპარატურით.

დაკვირვების მეთოდს ინტერნეტ-მარკეტინგში იყენებენ კვლევის ობიექტის ზუსტი აღწერილობისა და სხვადასხვა მეთოდით მიღებული შედეგის შემოწმებისათვის. არსებობს დაკვირვების შემდეგი სახე:

- საველე (რეალურ სიტუაციაში) და ლაბორატორიული (ხელოვნურად შექმნილ სიტუაციაში) დაკვირვება;
- გარეგანი და შინაგანი დაკვირვება;
- პირდაპირი და არაპირდაპირი დაკვირვება;
- შერჩევითი და ერთიანი დაკვირვება (ობიექტის დაფიქსირების მიხედვით);
- სტანდარტული და არასტანდარტული დაკვირვება;
- დამკვირვებლის მდგომარეობის მიხედვით: ჩართული (როდესაც დამკვირვებელი კვლევაში ჩართვით ახდენს საკვლევი გარემოს იმიტაციას და მოვლენებს ანაალიზებს შიგნიდან) და მარტივი (როდესაც დამკვირვებელი ღიად ან ფარულად აკვირდება მოვლენებს). ამ მეთოდის გამოყენებით დამკვირვებელი აღრიცხავს



რესპონდენტების ქცევას, აგროვებს აუცილებელ ინფორმაციას კვლევის ობიექტის მოსაზრებისა და სურვილის დამოუკიდებლად.

**კონტენტ-ანალიზი** არის გამოსაკვლევი პრობლემის ინფორმაციული წყაროს შინაარსის ანალიტიკური აღქმა და ანალიზი. კონტენტ-ანალიზის ობიექტია როგორც მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები (გაზეთები, რადიოგადაცემები, ფილმები, სოციალური ინტერვიუ, ანკეტების პასუხები და სხვა), ასევე ინტერნეტ-სივრცეში არსებული სოციალური ქსელი, ბლოგები, საიტები და სხვა.

**ტესტირება** გულისხმობს რეალურ საბაზრო გარემოში ინტერნეტ-პროდუქციის შემოწმებას, გამოცდას, გასინჯვას ან აპრობირებას. მისი მიზანია მომხმარებლებისათვის მოცემული პროდუქტის სარგებელის, უპირატესობებისა და ნაკლოვანებების გამოვლენა ანალოგიურ პროდუქტთან შედარებით. ტესტირებისათვის გამოიყენება როგორც რაოდენობრივი, ისე თვისებრივი მეთოდები [132].

**იდუმალი მყიდველის (Mystery Shopping) მეთოდი** ნიშნავს ინტერნეტ-ვაჭრობის პირობებისა და მომსახურების ხარისხის შეფასებას, რომელსაც ასორციელებენ კვლევითი კომპანიების სპეციალისტები ყიდვის პროცესში. მაგალითად, კვლევითი კომპანიის სპეციალისტი (როგორც „იდუმალი მყიდველი“) წინასწარ შემუშავებული სცენარის მიხედვით ყიდვისას აგროვებს ინფორმაციას კომპანიის საქმიანობის ყველა საინტერესო ასპექტის შესახებ. ეს მეთოდი აანალიზებს და აფასებს კომპანიის საქმიანობას მომხმარებლის პოზიციიდან.

ინტერნეტის მეშვეობით ჩატარებული მარკეტინგული კვლევების ღირსებას წარმოადგენს შემდეგი:

- ინტერნეტით კვლევა ჩვეულებრივ კვლევასთან შედარებით დროის, ფულის, ადამიანური რესურსის, ლაბორატორიული ადგილის ეკონომიის შესაძლებლობას იძლევა;
- შესაძლებელია რესპონდენტების დიდი რაოდენობით შეკრება, რაც სტატისტიკური დასკვნების მაღალ სიზუსტეს უზრუნველყოფს;
- ინტერნეტში ფართოა რესპონდენტების ამორჩევის საშუალება. ასეთ კვლევას აქვს ინტერნაციონალური ხასიათი, რაც კულტურულ-სპე-

ციფიკური ფაქტორების გამოვლენის შემცირებისა და შედეგების განზოგადების შესაძლებლობას იძლევა. ქსელში კვლევების განხორციელება ერთადერთი საშუალებაა იმისა, რომ მიზნობრივი ერთობლიობით ადამიანთა საჭირო რაოდენობა შეიკრიბოს. ასევე ადვილია სპეციფიური აუდიტორიის პოვნა;

- ადვილად და სწრაფად შეიძლება შეიცვალოს კვლევის ინსტრუმენტები, განსაკუთრებით, ახალი პილოტირების სტადიაზე;
- ინტერნეტში ექსპერიმენტატორის გამოვლენის ხარისხი დაბალია;
- არსებობს ახალი იდეების თავისუფლად გენერირების მაქსიმალური შესაძლებლობა;
- ინტერნეტი იძლევა ინდივიდუალური უკუკავშირის შესაძლებლობას უშუალოდ ტესტირების ჩატარების შემდგომ, რაც რესპონდენტების მოზიდვის დამატებითი ფაქტორია;
- რესპონდენტი ინტერნეტში მეტად გახსნილია, რაც მონაცემთა დამახინჯების თავიდან აცილების საშუალებას იძლევა. ასევე დადგენილია, რომ ინტერნეტში ტესტირებისას გამოსაცდელი ნაკლები სოციალური სურვილების დემონსტრირებას ახდენს კვლევის პროცესში. ელექტრონული ფოსტის გამოყენებისას ინტერვიუერი ღია კითხვებზე იძლევა უფრო კონკრეტულ და გაშლილ პასუხებს, ვიდრე ტრადიციული გამოკითხვისას. ამას მოწმობს საერთაშორისო კვლევის შედეგები [100];
- ინტერნეტში ჩატარებული კვლევები შესაძლებლობას იძლევა მივიღოთ სრული ინფორმაცია, მოვახდინოთ შევსებული პასუხების პროგრამული კონტროლი. მაგალითად, შესაძლებელია პროგრამულად ანკეტის ფორმა შედგეს იმგვარად, რომ არ დარჩეს რესპონდენტების მიერ პასუხგაუცემელი კითხვები და ერთი კომპიუტერიდან მხოლოდ ერთი პასუხის გაცემა მოხდეს (IP-კომპიუტერის მისამართის იდენტიფიკაციით);
- ელექტრონული ფოსტით გამოკითხვის მეთოდისთვის დამახასიათებელია გამოკითხვის ორგანიზების სიადვილე, სისწრაფე, მკვლევართა მცირე ჯგუფის დაკომპლექტება, ილუსტრაციების გამოყენების შესაძლებლობა, რაც გამოკითხვის ეფექტიანობას ზრდის;

- შესაძლებელია როგორც ფაქტობრივი, ისე ურთიერთდამოკიდებული მონაცემების შეკრება;
- შედარებით ადვილია რესპონდენტების ყურადღების შენარჩუნება დიდი დროით, აგრეთვე რესპონდენტის ცოცხალი სიტყვის მოსმენა, რთული კითხვების დასმა და სხვა.

აქვე უნდა აღინიშნოს ის ფაქტიც, რომ ინტერნეტში პირველადი მონაცემების მოძიებისას შეიმჩნევა გარკვეული ნაკლოვანებები, რომელთა შორის უმნიშვნელოვანესია შემდეგი:

- გამოსაცდელი შეიძლება არ იყოს გულწრფელი ან კითხვებზე გასცეს თვითნებური პასუხები;
- მაღალია რესპონდენტის მიერ პერსონალური ინფორმაციის, განსაკუთრებით, სოციალურ-დემოგრაფიული მახვენებლების განზრახ დამახინჯების ალბათობა;
- რთულია რესპონდენტებისაგან მიღებული შედეგების შემოწმება, რადგან ზოგიერთი რესპონდენტი კვლევაში მონაწილეობას იღებს რამდენიმეჯერ, განსაკუთრებით, როცა გამოკითხვა მატერიალურად წახალისდება;
- ინტერნეტ-გამოკითხვების ანონიმურობა იძლევა იმის ალბათობას, რომ პასუხები არაგულწრფელი იყოს;
- ელექტრონულ საფოსტო გამოკითხვებში ხშირად მონაწილეობენ თავისუფალი დროის და მოცემული თემით დაინტერესებული პირები. ამიტომ რესპონდენტს ურთულდება დააზუსტოს ინტერვიუერის კითხვები.

ამასთან, უნდა აღვნიშნოთ, რომ ზემოთ ჩამოთვლილი ნაკლოვანებები ვერ აკნინებენ პირველადი ინტერნეტ-მარკეტინგული კვლევების მნიშვნელობას.

## თავი 5. სასაქონლო პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში

### 5.1. ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი საქონლის კლასიფიკაცია და მისი თავისებურებები

ბაზარზე პროდუქციის კონკურენტუნარიანობის ამადლებისა და მომხმარებელთა მოთხოვნის დაკმაყოფილებისათვის აუცილებელია შემდეგი პოლიტიკის გატარება [133]:

- სასაქონლო პოლიტიკის ფორმირება;
- ფასების პოლიტიკის ფორმირება;
- გასაღებისა და განაწილების პოლიტიკის ფორმირება;
- კომუნიკაციური პოლიტიკის ფორმირება.

ამ ბირთვში მთავარია სასაქონლო პოლიტიკა, რომლის ძირითად მიზანს ინტერნეტ-მარკეტინგში წარმოადგენს მოგების უზრუნველყოფა, საქონელბრუნვისა და ბაზრის წილის ზრდა, წარმოების დანახარჯების შემცირება, იმიჯის ამადლება, რისკის მინიმიზაცია და სხვა. ყოველივე ეს მიიღწევა საქონელთან დაკავშირებული ისეთი სტრატეგიული გადაწყვეტილებებით, როგორცაა: ინოვაცია, დიფერენციაცია, გარეგნული ფორმის შექმნა, სავაჭრო მარკა და სხვა. შესაბამისად, ინტერნეტ-მარკეტინგში სასაქონლო პოლიტიკის ძირითადი ამოცანაა მოთხოვნილების მქონე ახალი საქონლის ძიება და შეტანა ბაზარზე, საქონლის ხარისხის რეგულირება, საქონლის ბაზარზე მოქცევის კონტროლი, გაყიდვის შემდგომი მომსახურება და სხვა.

ინტერნეტ-მარკეტინგში სასაქონლო პოლიტიკა დაფუძნებულია სტრატეგიული და ტაქტიკური გადაწყვეტილებების შემუშავებაზე, რომლებსაც მიეკუთვნება: გამოსაშვები პროდუქციის ასორტიმენტის, მოცულობის, ხარისხის დონის, პროდუქციის ელემენტების (ბრენდი, დიზაინი, თანმსლები დოკუმენტაცია, გარანტიები და საგარანტიო მომსახურება) და ახალი პროდუქციის შემუშავების ტემპების განსაზღვრა.

ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი საქონელი არსებობს როგორც ციფრულ, ისე არაციფრულ ფორმატში. ციფრულ ფორმატს მიეკუთვნება ინტერნეტ-ქსელით გადაცემული ინფორმაცია და მასთან დაკავშირებული ინფორმაციული ქსელი. ამასთან, ციფრულ ფორმატში შეიძლება არსებობდეს

ფიზიკური პროდუქტიც, რომელიც ასევე გარდაიქმნება ელექტრონულ პროდუქტად. ასეთია, მაგალითად, ელექტრონული ანგარიშსწორების საშუალებები, მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები (გაზეთები, ჟურნალები) ელექტრონულ ფორმატში და სხვა. ციფრულ ფორმატში არსებობს მომსახურებაც.

დანიშნულების მიხედვით ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი ფიზიკური პროდუქციის კლასიფიკაცია ხდება სამომხმარებლო საქონლის, საწარმოო-ტექნიკური დანიშნულების საქონლისა და მომსახურების ნიშნის მიხედვით [15].

სამომხმარებლო საქონელი იყოფა ყოველდღიური მოთხოვნილების, წინასწარი შერჩევის, განსაკუთრებული მოთხოვნილებისა და პასიური მოთხოვნილების კატეგორიებად, რომლებიც ინტერნეტ-ბაზარზე შექმნისა და გაყიდვის თვალსაზრისით ხასიათდებიან თავისებურებებით (იხ. ცხრილი 5.1) [2].

ცხრილი 5.1

სამომხმარებლო საქონლის სახეობები და ინტერნეტით შეთავაზების თავისებურებები

საქონლის კატეგორია	აღწერა	ინტერნეტით შეთავაზების თავისებურებები
ყოველდღიური მოთხოვნილების საქონელი	ასეთი საქონლის შექმნა, ჩვეულებრივ, ხდება ხშირად, დაფიქრების გარეშე, სხვა საქონელთან მინიმალური შედარებით. იგი, ძირითადად, იყოფა იმპულსური შექმნის და ექსტრემალური ნიშნის პროდუქტებად	ინტერნეტით გაყიდვის დონე მერყეობს დაბალიდან საშუალომდე. დაბალი ეფექტიანობის ძირითადი მიზეზია ასეთი საქონლის ქსელით შექმნის მოთხოვნის ან აუცილებლობის უქონლობა
წინასწარი შერჩევის საქონელი	შერჩევის პროცესში მყიდველი მრავალ მაჩვენებელს აკვირდება, როგორცაა ტექნიკურ-საექსპლუატაციო მახასიათებლები, ფასი, გაყიდვამდელი და გაყიდვის შემდგომი მომსახურების დონე და ა.შ.	მოცემული სახეობის საქონლის გაყიდვისას ინტერნეტს გააჩნია მაღალი ეფექტიანობა, ვინაიდან იგი საქონლის შესახებ მაქსიმალურ ინფორმაციას იძლევა, მახასიათებლების დიდ რაოდენობაზე აკეთებს შედარებით ანალიზს და აქვს დაბალი თვითღირებულება
განსაკუთრებული მოთხოვნილების საქონელი	გააჩნია უნიკალური მახასიათებლები ან მარკები, რომელთა შესაძენად მყიდველთა დიდი ჯგუფი მზად არის გაიღოს დამატებითი ხარჯები	მოცემული სახეობის საქონლის გაყიდვისას ინტერნეტს გააჩნია მაღალი ეფექტიანობა. ამასთან, იგი მნიშვნელოვნად აფართოებს გასაღების ბაზარს
პასიური მოთხოვნილების საქონელი	ასეთი საქონლის შექმნას მყიდველი, ჩვეულებრივ, არ ფიქრობს იმისგან დამოუკიდებლად, იცის თუ არა მან მისი არსებობის შესახებ	ინტერნეტი, როგორც რეკლამისა და მაღალი ინფორმაციულობის საშუალება, დაბალი თვითღირებულობის გამო ეფექტიანად გამოიყენება ამ სახეობის საქონლის წარმოსაჩენად. თუმცა, ასეთი საქონლის გაყიდვა მნიშვნელოვან ძალისხმევას მოითხოვს

ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი საქონელი, როგორც ციფრულ, ისე არაციფრულ ფორმატში, ფლობს სპეციფიურ მახასიათებლებს, როგორცაა [14;15]:

- **პიროვნულ სურვილებზე დამოკიდებულება.** ნებისმიერ საქონელზე მოთხოვნა განისაზღვრება მომხმარებლის ინდივიდუალური მოთხოვნილებითა და გემოვნებით. ინფორმაციული პროდუქტებისათვის დიდ მნიშვნელობა აქვს ინდივიდუალურ სურვილებს, რადგან, ამ შემთხვევაში მოთხოვნა და მოხმარების პროცესი ინდივიდუალურია. ამიტომ საქონლის გამყიდველები ღრმად სწავლობენ მომხმარებელთა სურვილებს, რათა დააკმაყოფილონ მათი ინდივიდუალური მოთხოვნები და დააჯგუფონ ისინი მსგავსებისა და სურვილების მიხედვით.
- **გარდამავალი ან კუმულატიური სარგებლიანობა.** ბევრი ინფორმაციული პროდუქტი დამოკიდებულია დროზე. მაგალითად, გუშინდელი ამინდის პროგნოზს დღეს აღარ აქვს მნიშვნელობა. ამიტომ ინფორმაციული პროდუქტების ნაწილი მალფუჭებადია. მათ აგრეთვე ეწოდება გარდამავალიც, რადგან ასეთ ინფორმაციას ზოგჯერ ხმარობენ სხვა პროდუქტის აგებისათვის (მაგალითად, გასული დღის ამინდის ცნობებს იყენებენ ახალი პროგნოზის შემუშავებისათვის), ამიტომ მათ ინახავენ. ამისათვის პროდუქციის მნიშვნელობა, ფასულობა გროვდება, ანუ წარმოადგენს კუმულატიურს. თვით ინფორმაციის შექმნის პროცესი კუმულატიური ხასიათის მატარებელია, მასში მონაწილეობს რამდენიმე პირი ან ორგანიზაცია.
- **ეკონომიკური შედეგი.** აქ მხედველობაში მიიღება ეკონომიკური შედეგი, საქონლის ფასის და საბაზრო ღირებულების გათვალისწინების გარეშე. ეს შედეგი შეიძლება იყოს როგორც დადებითი, ისე უარყოფითი. მაგალითად, ავტომობილის გამონაბოლქვით გარემოს დაბინძურება წარმოადგენს ავტომობილის, როგორც საქონლის, უარყოფით ეკონომიკურ შედეგს. ზოგიერთ პროდუქტს აქვს ქსელური შედეგი, ე.ი. მისი სარგებლიანობა უფრო მეტია, რაც უფრო მეტი ადამიანი მოიხმარს მას. მაგალითად, ტელეფონით სარგებლიანობა დაბალია, თუ მას მოიხმარს ადამიანთა

მცირე რაოდენობა, მაგრამ თუ მომხმარებელთა რაოდენობა მნიშვნელოვნად გაიზრდება, მაშინ ადგილი ექნება უარყოფით შედეგებს, რადგან ხაზები მუდმივად დაკავებული იქნება.

ინტერნეტ-ბაზარზე საიტი, რომელიც შექმნილია B2C სქემით მუშაობისათვის, მოითხოვს ქსელში სამომხმარებლო უპირატესობის მკაფიო ორიენტაციას. მისი სტრუქტურა, სახე და დიზაინი უნდა განისაზღვროს მომხმარებლებისათვის შეთავაზებული პროდუქციის შესაბამისად. დღეისათვის ინტერნეტში არსებობს განუსაზღვრელი რაოდენობის სასაქონლო ჯგუფის საკმაოდ ფართო ასორტიმენტი, რომელიც წარმოდგენილია როგორც ციფრულ ფორმატში, ისე კომპიუტერული ფაილების სახით. ასეთ პროდუქციას მიეკუთვნება ნებისმიერი ინფორმაცია, ლიტერატურული და მუსიკალური ნაწარმოები, ფოტოგრაფია, ანიმაცია, ვიდეოფრაგმენტები, ფილმები, კომპიუტერული პროგრამები, ოპერაციული სისტემები, თამაშები და სხვა. სამომხმარებლო დანიშნულებისათვის ინტერნეტ-გაყიდვაშია ასევე წიგნები, კომპიუტერული ტექნიკა, ლაზერული დისკები, პარფიუმერულ-კოსმეტიკური საქონელი, ტანსაცმელი, საყოფაცხოვრებო მოწყობილობა, ავეჯი, ავტომობილები და სხვა. ასეთი საქონლის საიტზე წარმოდგენა გაცილებით რთულია, ვინაიდან ინტერნეტ-მომხმარებელს არ შეუძლია შეხედოს მას რეალურ მასშტაბში, გასინჯოს მისი ქმედება. ამიტომ ძირითადი ყურადღება გადადის საქონლის აღწერილობასა და გამოსახულებაზე. 3D-ტექნოლოგია, რომელიც სამგანზომილებიან გამოსახულებას იძლევა, მომხმარებელს შესაძლებლობას აძლევს დაათვალიეროს პროდუქცია გარედან და შიგნიდან. ასეთი ტექნოლოგიის გამოყენება, სასაქონლო ასორტიმენტის შემუშავება, ფუნქციონალური და ხელსაყრელი შეფუთვა, საშუალებას იძლევა საქონლისთვის დამახასიათებელი მარკეტინგული უპირატესობით მოვიზიდოთ ინტერნეტ-მომხმარებელი. რაც შეეხება სამომხმარებლო საქონლის ცალკეულ ჯგუფს, მაგალითად, კვების პროდუქტებს, ინტერნეტში მათი გაყიდვა შედარებით რთულია, რასაც განაპირობებს თავისდროული მიწოდებისა და ფასდაკლებების განხორციელების პრობლემები [34].

საწარმო-ტექნიკური დანიშნულების საქონლის ყიდვა-გაყიდვა ინტერნეტით, ჩვეულებრივ, B2B ბაზარზე ხდება. საიტის სასაქონლო პოლიტიკის შემუშავება B2B სქემით მუშაობისთვის განსხვავდება B2C მიდგომისაგან. ამ შემთხვევაში საქონელს გააჩნია მცირე მრავალფეროვნება, სტანდარტიზებული

ფორმა, წონა, მოცულობა და ხარისხი. ეს აიხსნება იმით, რომ გაყიდვები ხორციელდება ელექტრონული ბირჟებისა და ელექტრონული მოედნების მეშვეობით.

## 5.2. ახალი საქონლის შემუშავება ინტერნეტში

ახალი პროდუქტის შემუშავების ტრადიციული პროცესი ინტერნეტში გაველენას ახდენს ორ ძირითად მიზანზე. პირველია მომხმარებელთა დაუკმაყოფილებელი მოთხოვნების გამოვლენა, ხოლო მეორე - ტექნოლოგიური და კონსტრუქციული შესაძლებლობების შეთანწყობა წარმოების დანახარჯებთან [1].

ახალი პროდუქციის შემუშავების ტრადიციული მეთოდები ონლაინ რეჟიმში, მისთვის დამახასიათებელი საწარმოო ციკლიდან გამომდინარე, არაა სწრაფი და მოქნილი. ამიტომ კომპანიები იძულებულნი არიან გახდნენ ახალი შესაძლებლობების პირველი გამტარებლები, რათა უზრუნველყონ მომხმარებელთა მოთხოვნების დაკმაყოფილება და მათთვის ახალი პროდუქციის სწრაფი შეთავაზება. ეს მეთოდი ეყრდნობა მოქნილობისა და მომხმარებლის მხრიდან ოპერატიული უკუკავშირის მიღების შესაძლებლობას.

ინტერნეტში ახალი პროდუქციის შემუშავება, რომელსაც ინოვაციის პროცესსაც უწოდებენ, გადის ექვს ეტაპს [2]:

- ახალი საქონლის შესახებ იდეის მოძიება;
- იდეის შერჩევა;
- ახალი საქონლის იდეის კომერციალიზაციის ეკონომიკური ანალიზი;
- საქონლის შემუშავება;
- საქონლის გამოცდა ბაზრის პირობებში, მისი ტესტირება;
- საქონლის დანერგვა ბაზარზე.

ინტერნეტს და ინფორმაციულ ტექნოლოგიებს დიდი წვლილი შეაქვთ წარმოების ინოვაციის პროცესში, ეფექტიანობის ამაღლებაში, დანახარჯების შემცირებაში, დამპროექტებლებისათვის დასაბუთებული გადაწყვეტილების მიღებაში, ახალი პროდუქციის შემუშავების პროცესის დაჩქარებაში, ყველაზე



პერსპექტიული ვარიანტების შერჩევასა და გამოვლენილი შეცდომების აღმოფხვრაში, კომპანიის ქვედანაყოფს შორის ეფექტურ ურთიერთობაში და ა.შ.

ახალი პროდუქციის გამოშვება დამოკიდებულია უამრავ ფაქტორზე, რომელიც დაკავშირებულია ორგანიზაციის შიდა და გარე სამყაროზე, სასაქონლო სტრატეგიაზე და სასაქონლო მახასიათებლებზე. განსაკუთრებით აღსანიშნავია გარე სამყაროს ფაქტორები, რომლებსაც მიეკუთვნება [134]:

- ადგილობრივი კანონმდებლობა და სახელმწიფო რეგულირება, კერძოდ, მოცემულ ქვეყანაში გასაღების სამართლებრივი და ტექნიკური პირობები, შესაბამისი პროცედურების სირთულე და სხვა;
- ტექნოლოგიური გარემო. მასში იგულისხმება პროდუქციისა და ტექნოლოგიის სტანდარტიზაციის დონე, მოთხოვნები პროდუქციის მოწყობილობების მიმართ, ბაზრის ტექნოლოგიური განვითარების საერთო დონე და სხვა;
- საბაზრო-სამომხმარებლო გარემო. მას მიეკუთვნება ბაზრის არაერთგვაროვნება და დიფერენციაციის დონე, მომხმარებელთა მოთხოვნილებები, ყიდვის ხასიათი, საქონლის შეთავაზება, ახალი საქონლის შემუშავების მიზეზები, საქონელის შესახებ მომხმარებლის ინფორმირების ხარისხი და სხვა;
- კონკურენტული გარემო. მასში შედის კონკურენციის ინტენსივობის ხარისხი, კონკურენტების აგრესიული და მტრული ქცევა. აღსანიშნავია, რომ რაც უფრო საშიშია კონკურენტული გარემო, მით უფრო მაღალია მენეჯერების სწრაფვა ახალი პროდუქციის გამოშვების სტრატეგიის რეალიზაციისკენ და პირიქით.

შიდა გარემოს ფაქტორებს მიეკუთვნება:

- ახალი პროდუქციის შემუშავება და ათვისება, რომლის წარმატება დამოკიდებულია პროექტის დაგეგმვის ხარისხზე, ტექნიკურ და საბაზრო კვლევებზე, მარკეტინგულ საქმიანობაზე, კერძოდ, ტესტირებაზე, სასინჯ კვლევებზე, გასაღების არხების კოორდინაციაზე, საბაზრო პოზიციონირებაზე, რეკლამასა და გაყიდვის სტიმულირებაზე, აგრეთვე ტექნოლოგიური პროექტირების დონეზე და სხვა;

- მრავალნაციონალურ მიზნობრივ ბაზრებზე ფირმის საქმიანობის კოორდინაციის მექანიზმი. გლობალურ დონეზე ახალი პროდუქციის გამოშვებას განაპირობებს კოორდინაციის ადმინისტრაციული მექანიზმის წარმატებული გამოყენება.

### 5.3. ინტერნეტ-მომსახურების სახეები

ინტერნეტში ყველაზე მეტად გავრცელებულია მომსახურების შემდეგი სახეები:

ა) ინფორმაციული მომსახურება ინტერნეტ-ქსელში. მარკეტინგულ საქმიანობაში ინფორმაცია უმთავრესი რესურსია. ინფორმაციული მომსახურების ბაზარზე ძირითად მიმწოდებელს წარმოადგენს მასობრივი ინფორმაციის საშუალებები (გაზეთები, ჟურნალები, ტელევიზია, რადიო), მონაცემთა ბაზის გენერატორი ორგანიზაციები, მონაცემთა ბაზის საფუძველზე ინფორმაციის გამანაწილებელი ცენტრები, მონაცემთა გადაცემის სამსახურები, ტელეკომუნიკაცია, ინფორმაციული ბროკერები.

ინტერნეტმა შექმნა ინფორმაციული ბაზარი, რომელიც სწრაფი ტემპით ვითარდება. ინფორმაციულ ბაზარს განიხილავენ როგორც სხვადასხვა ტიპის ინფორმაციის ერთობლიობას, რომელიც იძლევა უამრავ ინფორმაციულ პროდუქტს მიზნობრივი აუდიტორიის სეგმენტირებისა და მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისათვის [10].

ორგანიზაციებში ინტერნეტ-მარკეტინგის პრაქტიკული რეალიზაცია შესაძლებელია მარკეტინგის საინფორმაციო სისტემის შექმნით, კერძოდ, მარკეტინგული ინფორმაციის მუდმივი დაკვირვებით, შენახვითა და დამუშავებით, რომელიც აუცილებელია მმართველობითი გადაწყვეტილების მიღებისათვის.

მარკეტინგის საინფორმაციო სისტემაში შედის [135]:

**I. საინფორმაციო ბლოკები (მონაცემთა ბაზა).** იგი შედგება პირველადი და მეორადი ინფორმაციის მონაცემთა ბაზისაგან, რომელიც ივსება საველე და კაბინეტური კვლევების საფუძველზე.

ბაზარზე წარმოდგენილია მონაცემთა ბაზის ოთხი ტიპი, რომელიც ორგანიზაციის მონაცემთა ბაზის ფორმირების წყაროა.

პირველი ტიპის მონაცემთა ბაზა შეიცავს ორგანიზაციის დასახელებას, საფოსტო და კავშირის რეკვიზიტებს.

მეორე ტიპის მონაცემთა ბაზა, მითითებული ინფორმაციის გარდა, შეიცავს ცნობებს პროდუქციის მიწოდებასა და მოხმარების შესახებ. მითითებული ინფორმაცია გამოიყენება პარტნიორების ძიების, კონკურენტების ანალიზის, ბაზრის სეგმენტაციისა და საქონლის პოზიციონირებისათვის.

მესამე ტიპის მონაცემთა ბაზა, სრულად წარმოდგენილი ინფორმაციის გარდა, ითვალისწინებს ინფორმაციის დამატებისა და შესწორების შესაძლებლობას. ფირმის მიერ პროდუქციაზე წარმოდგენილ ინფორმაციაში, ძირითადად, შედის 3 ბლოკი: მისამართისა და სატელეფონო რეკვიზიტები, ტექნიკურ-ეკონომიკური მაჩვენებლები და ორგანიზაციის კომერციული წინადადებები.

მეოთხე ტიპის მონაცემთა ბაზა შეიცავს კრებსით რეკვიზიტებს იურიდიულ და ფიზიკურ პირებზე, მონაცემებს პროდუქციის მიწოდებასა და მოხმარებაზე, აგრეთვე მონაცემთა ბაზის დამატების, შეასწორების, უკუკავშირის შესაძლებლობას.

დღეისათვის მსხვილი კომპანიები დამოუკიდებლად ახდენენ მონაცემთა ბაზის ფორმირებას. ამგვარი სახის საქმიანობის აუცილებლობას განაპირობებს მუდმივად ცვალებადი მნიშვნელოვანი მოცულობის ინფორმაციის დამუშავება (მრავალნომენკლატურიანი წარმოება, მომხმარებელთა დიდი რაოდენობა, მიმწოდებლებთან კავშირის რთული სისტემა და სხვა). საკუთარი მონაცემთა ბაზის ფორმირება შესაძლებლობას იძლევა ოპერატიულად გადაწყდეს პრაქტიკული საქმიანობის კონკრეტული ამოცანები.

**II. მეთოდისა და მოდელების ბანკი.** იგი აუცილებელია ამოსავალი მონაცემების სისტემატიზაციისა და სტანდარტიზაციისათვის, რომელიც ერთობლივად ფორმირდება მარკეტინგისა და პროგრამისტ-სპეციალისტების მიერ. საინფორმაციო სისტემების პროექტირებისა და პროგრამის

შედგენისათვის აუცილებელია მოწესრიგებული მოდელები და შესაბამისი მარკეტინგის მეთოდოლოგია.

*III. პროგრამული საშუალებები და ინტეგრირებული სისტემები.* ეს კომპონენტი მონაცემთა დამუშავებისათვის მოიცავს პროგრამულ საშუალებებს, ექსპერტული და გადაწყვეტილების მიღების სისტემებს, აგრეთვე მართვის სხვადასხვა ინტეგრირებულ სისტემას, რომელიც მარკეტინგის სფეროში გადაწყვეტილების მიღების პროცედურის სტანდარტიზების შესაძლებლობას იძლევა. პროგრამული საშუალებებიდან გამოიყენება დოკუმენტებისა და ელექტრონული ცხრილების დამუშავების პროგრამები.

საინფორმაციო ბაზარი მოიცავს შემდეგ სექტორს [15]:

- 1) საქმიანი ინფორმაციის სექტორს, რომელშიც შედის:
  - საბირჟო და საფინანსო ინფორმაცია (ინფორმაცია ფასიან ქაღალდებზე, ვალუტის კურსზე, კაპიტალის ბაზარზე, ინვესტიციებზე, ფასებზე და ა.შ.);
  - ეკონომიკური და სტატისტიკური ინფორმაცია (ეკონომიკური, დემოგრაფიული, სოციალური ინფორმაცია და ა.შ.);
  - კომერციული ინფორმაცია (ინფორმაცია ორგანიზაციებზე, ფირმებზე, მათ ხელმძღვანელებზე, პროდუქციაზე, ფასებზე, კომერციულ წინადადებებზე, განსაზღვრული სასაქონლო ჯგუფის ყიდვა-გაყიდვაზე და ა.შ.);
  - ეკონომიკურ და ბიზნეს-სფეროში მიმდინარე საქმიანი სიახლეები.
- 2) პროფესიულ-ორიენტირებულ (სამეცნიერო-ტექნიკურ და სპეციალურ) ინფორმაციას, აგრეთვე პირველწყაროს. მასში შედის:
  - სამეცნიერო ტექნიკური, პროფესიული და პირველადი ინფორმაცია (საცნობარო ინფორმაცია და მონაცემები ინფორმატიკის, ტექნიკის და სხვა მეცნიერების დარგში, აგრეთვე ბიბლიოგრაფიული, რეფერატული, ელექტრონული მონაცემები და ა.შ.).
- 3) სამომხმარებლო ინფორმაციის სექტორს, რომელიც მოიცავს:
  - ახალი ამბების სამსახურს და პრესის სააგენტოებს;
  - სამომხმარებლო და გასართობ ინფორმაციას, როგორცაა ადგილობრივი ახალი ამბები, ამინდის პროგნოზი, რადიოსა და ტელევიზიის პროგრამები, ტრანსპორტის განრიგი, სასტუმროების და

რესტორნების ცნობარები, მანქანების გაქირავების შესახებ ინფორმაცია და ა.შ.

**ბ) ტურისტული მომსახურება ინტერნეტში.** ინტერნეტ-მომსახურების ერთ-ერთ ყველაზე გავრცელებული სახეა ტურისტული მომსახურება. ინტერნეტი და მძლავრი კომპიუტერული სისტემები ტურისტულ ორგანიზაციებს საშუალებას აძლევს აქტიურად და ფართოდ გამოიყენონ ახალი ტექნოლოგიები და კლიენტებთან მუშაობის ახალი ფორმები, საქმიან პარტნიორებთან დაამყარონ მუდმივი ურთიერთქმედება, გააჩნდეთ სხვადასხვა ინფორმაციულ წყაროსთან დაშვების შეუზღუდავი შესაძლებლობა, დაჯავშნონ განთავსების ადგილები და ტრანსპორტი, გასწიონ ექსკურსიისა და კულტურულ-გამაჯანსაღებელი მომსახურება, წარმოადგინონ ინფორმაცია ქვეყნებისა და რეგიონების ტურისტულ პოტენციალზე, არსებულ ტურებზე, მარშრუტებზე და ა.შ. ტურიზმის ინტერნეტ-ინდუსტრია შესაძლებლობას აძლევს მომხმარებელს დამოუკიდებლად დაგეგმოს და განახორციელოს თავისი დასვენება [87].

**გ) საგანმანათლებლო მომსახურება ინტერნეტში.** ასეთი ტიპის მომსახურება მოიცავს ინტერნეტ-ქსელის ტექნოლოგიებს და სისტემებს, ტრადიციულ განათლებას, ელექტრონულ სასწავლებლებს (უნივერსიტეტებს, სკოლებს, სემინარებს, ტრენინგებს და ა.შ.), ელექტრონულ ბიბლიოთეკებს, სასწავლო თამაშებს და განათლებასთან დაკავშირებულ სხვა პროცესებს. საგანმანათლებლო მარკეტინგში ინტერნეტ-ტექნოლოგიები გამოიყენება შემდეგი მიმართულებით [15]:

- როგორც საკომუნიკაციო არხი. უმაღლესი სასწავლებლების web-საიტი და მათი სხვადასხვა საგანმანათლებლო პროგრამა წარმოადგენს კონტაქტის, ინფორმირების, სასწავლებლის მარკეტინგული პროგრამების გაცნობის ინტერაქტიული ურთიერთობის საშუალებას;
- როგორც ინფორმაციული რესურსი. ესაა ელექტრონული ბიბლიოთეკა, ელექტრონული სასწავლო მასალები, სასწავლო პროგრამები, ინფორმაციული რესურსები და სხვა;
- როგორც განაწილების არხი. აქ იგულისხმება ონლაინ (on-line) რეგისტრაცია, გამოცდის ფორმატის, კრიტერიუმების, შუალედური და საბოლოო გამოცდის შეფასების გაცნობა და სხვა;

- როგორც საგანმანათლებლო გარემო. ინტერნეტის მეშვეობით რეალიზდება ელექტრონული სწავლების პროგრამების მნიშვნელოვანი ნაწილი. ამისათვის ინტერნეტში წარმოდგენილია ცალკეული დისციპლინისა და კონკრეტული პროგრამების კურსები.

განვითარებულ ქვეყნებში ინტერნეტ-საგანმანათლებლო მომსახურება განათლების ნაციონალური პოლიტიკის ძირითადი პრიორიტეტია. ინფორმაციული საზოგადოების პირობებში მსოფლიოში მიმდინარეობს საგანმანათლებლო სისტემების რეფორმირება, კერძოდ, განათლების კლასიკური მეთოდები ტრანსფორმირდება ელექტრონულ განათლებაში (e-Learning), ხოლო უნივერსიტეტები და სკოლები – ელექტრონული უნივერსიტეტებისა (e-University) და ელექტრონული სკოლების (e-School) სახით. კორპორაციულ სექტორში თანამშრომელთა გადამზადების საგანმანათლებლო სისტემა (მაგალითად, ტრენინგები) ტრანსფორმირებულია ელექტრონული ტრენინგების ფორმით.

**დ) ფინანსური მომსახურების სისტემა ინტერნეტში.** ინტერნეტ-მომსახურების სახეებიდან ყველაზე მეტად დინამიურად ვითარდება ფინანსური მომსახურება, რომელსაც მიეკუთვნება შემდეგი სფეროები: ინტერნეტ-ბანკინგი, ინტერნეტ-დაზღვევა და ინტერნეტ-ტრეიდინგი.

**I. ინტერნეტ-ბანკინგი** წარმოადგენს საბანკო საქმიანობის პერსპექტიულ ფორმას, რომელიც გულისხმობს საბანკო ოპერაციების განხორციელებას ინტერნეტის მეშვეობით. მის უპირატესობას წამოადგენს სისწრაფე და იაფი მომსახურება. კერძოდ, ინტერნეტ-ბანკინგის მომსახურება ჩვეულებრივი საბანკო მომსახურების თვითღირებულებასთან შედარებით 8–10-ჯერ იაფია. მაგალითად, გერმანული ბანკი Deutsche Bank მთავარ აქცენტს და განვითარებას ახდენს ინტერნეტ-ბანკინგის მიმართულებით, კერძოდ, მას გადააქვს თავისი ოპერაციების მნიშვნელოვანი ნაწილი ინტერნეტში. ამ ბანკის საინვესტიციო გეგმები ქსელში შეფასებულია 1 მლრდ ევროდ [136].

ინტერნეტ-ბანკინგი შესაძლებლობას იძლევა ინტერნეტით განვახორციელოთ ფინანსური ანგარიშსწორება და ვმართოთ საბანკო ანგარიშები. ამ სისტემას აქტიურად იყენებს როგორც კორპორაციული სექტორი (B2B სქემა), ისე კერძო მომხმარებელი (B2C სქემა) ისეთ სფეროებში, როგორცაა პროვაიდერებთან ანგარიშსწორება, კომუნალური და კომუნიკაციის გადასახადები, ინტერნეტ-მაღაზიაში თუ ჩვეულებრივ მაღაზიაში შეძენილი საქონლის ღირებულების გადახდა, ფულადი გადარიცხვები, ვალუტის ყიდვა-გაყიდვა, ფულადი სახსრების შევსება ან მოხსნა პლასტიკურ ბარათზე და სხვა.

ინტერნეტ-ბანკინგის სისტემა სხვადასხვა სახეობის ანგარიშების (სწრაფი, შემნახველი, საპენსიო) გახსნისა და ფულადი სახსრების დარიცხვის შესაძლებლობას იძლევა.

ასეთი სისტემის გამოყენებით მომხმარებელს შეუძლია მუდმივად აკონტროლოს ანგარიშები, მიიღოს საბანკო ამონაწერები ანგარიშების მდგომარეობისა და განხორციელებული ანგარიშწორების შესახებ, დაათვალიეროს და ამობეჭდოს წარმოებული ოპერაციები და საგადასახადო დავალებები, იხილოს მუდმივად განახლებადი საცნობარო ინფორმაციები (ბანკების ფილიალების, ვალუტის კურსების, მარკეტინგული ღონისძიებების შესახებ), გააკეთოს განაცხადები კრედიტის აღებაზე და ჩაატაროს სხვა ოპერაციები, რაც დროისა და დანახარჯების ეკონომიის შესაძლებლობას იძლევა.

ინტერნეტში ანგარიშების სისტემის სარგებელს და უპირატესობას წარმოადგენს:

- ხელმისაწვდომობა და მობილურობა. ყოველ მომხმარებელს მსოფლიოს ნებისმიერი ადგილიდან შეუძლია გახსნას ელექტრონული ანგარიში და განხორციელოს საჭირო ფინანსური ოპერაცია;
- უსაფრთხოება. გარიგების დადების დროს ინფორმაციის გადაცემისას გამოიყენება დაშიფვრა და კოდირება, აგრეთვე ანგარიშსწორების სისტემის პროგრამულ-აპრატული კომპლექსის შეუფერხებელი მუშაობა;
- გამოყენების სიმარტივე. ელექტრონული ანგარიშების გახსნა და გამოყენება არ მოითხოვს სპეციალურ ცოდნას;
- ოპერატიულობა. ანგარიშსწორება და ელექტრონული გადარიცხვები ხორციელდება წუთებში;
- ინტერაქტიულობა. კლიენტები უზრუნველყოფილია კონსულტაციებით, კითხვა-პასუხებით და კომუნიკაციის სხვადასხვა ფორმით.

ინტერნეტ-ბანკინგის განვითარებას ხელს უშლის ისეთი რისკები, როგორცაა: ელექტრონული ანგარიშებიდან ფულის მოხსნის საფრთხე, ელექტრონული უსაფრთხოების სისტემა, ინფორმაციული გამჭვირვალობა (ფინანსური ნაკადების მიმოქცევის დამალვის თვალსაზრისით), უნდობლობა და სხვა.

**II. ინტერნეტ-დაზღვევა.** დაზღვევა არის პროცესი, რომელიც მზღვეველსა და დაზღვეულს შორის შეთანხმებით ხელშეკრულების დადებას და შესრულებას მოიცავს. მზღვეველი შეიმუშავებს დაზღვევის გარკვეულ პროგრამას და სთავაზობს კლიენტს. ეს უკანასკნელი იხდის ერთჯერად ან მრავალჯერად გადასახადს, ხოლო დამზღვევი კი ვალდებულების დადგომის (სადაზღვევო სიტუაციის) დროს ასრულებს მას და იხდის ხელშეკრულებით განსაზღვრულ სადაზღვევო ფულად კომპენსაციას. ინტერნეტ-დაზღვევის შემთხვევაში ყველა ეს ელემენტი და პროცესი ხორციელდება ინტერნეტით და ინტერნეტ-პროდუქტების გამოყენებით [137].

ინსტიტუციური თვალსაზრისით, მზღვეველებისთვის მეტად პროგრესირებადია ინტერნეტ-დაზღვევა. ინფორმაციული ტექნოლოგიების გამოყენებამ გამოიწვია სადაზღვევო მომსახურების ბაზრის ინფრასტრუქტურის თვისებრივი ცვლილებები. კლიენტებთან ქსელური ურთიერთობა, ეფექტური პროდუქტის არჩევა, მიმდინარე გარიგების მომსახურება, სადაზღვევო ანაზღაურების მიღება და სხვა შესაძლებლობები საშუალებას იძლევა, რომ ინტერნეტ-დაზღვევა განვიხილოთ, როგორც სადაზღვევო და ფინანსური მომსახურების გასაღების რეალური არხი.

ინტერნეტ-სადაზღვევო კომპანიებს ქსელში გააჩნიათ შემდეგი შესაძლებლობები:

- კლიენტებს წარუდგენენ სრულ და გამჭვირვალე ინფორმაციას კომპანიის მომსახურების სახეების, საერთო და ფინანსური მდგომარეობის, სადაზღვევო პროდუქტების, სადაზღვევო პრემიების, შეკვეთისა და გადახდის პირობების შესახებ. გარდა ამისა, ქსელით შეიძლება წარმოდგენილი იქნეს კონსალტინგური მომსახურება, სადაზღვევო ტერმინების ლექსიკონი, პუბლიკაციები და სხვა;
- ინტერნეტით დაზღვევის განაცხადის გაკეთება, ფორმის შევსება, ხელშეკრულების დადება, პოლისის გაცემა, ელექტრონულ-ციფრული ხელმოწერა, დადასტურება და კლიენტთან გადაგზავნა;
- კლიენტებთან და კომპანიებთან ინტერაქტიული ურთიერთობა (ინფორმაციის გაცემა, კომპანიის ანგარიშების მიღება, ურთიერთობა დაზღვევის შემთხვევის დადგომისას და სხვა), on-line ურთიერთობა რეალური დროის რეჟიმში, ონლაინ-კონფერენციების მოწყობა და სხვა;
- ინტერნეტ-ანგარიშსწორების მრავალფეროვანი ფორმების გამოყენება;



ინტერნეტ-დაზღვევის ბაზარზე არსებობს პორტალები, რომლებიც აერთიანებენ ერთ ან სხვადასხვა სადაზღვეო სფეროში მომუშავე კომპანიებს. ეს პორტალები ახდენენ მონაწილე პროექტების ინტეგრირებას ერთიან ვირტუალურ სადაზღვეო სისტემაში, რომლითაც კლიენტს შეუძლია იყიდოს პოლისი ონლაინ რეჟიმში. ერთი პორტალი შეიძლება აერთიანებდეს 2-დან 10-მდე და მეტ სადაზღვეო კომპანიას, სადაც კლიენტს მრავალი სადაზღვეო პროდუქტი შეეთავაზება [138].

ინტერნეტ-დაზღვევის ბაზარმა მოიტანა ახალი სივრცეები, როგორცაა სხვადასხვა ქვეყნის დაზღვევის ერთიანი ბაზარი, ერთიანი სტანდარტიზებული პოლისები, ტარიფები, ცენტრალიზებული მრავალენოვანი სატელეფონო ცენტრები (call-center) და შესაბამისი ელემენტები. ამის კლასიკური მაგალითია შვეიცარული საფინანსო-სადაზღვეო ჯგუფის Zurich Financial Services-ის მიერ შემუშავებული ინტერნეტ-დაზღვევის პლატფორმა „Zurich Connect“, რომელიც ერთდროულად ემსახურება რამდენიმე ევროპულ ქვეყანას, კერძოდ, გერმანიას, შვეიცარიას, ესპანეთს, იტალიას და ირლანდიას. ამ შემთხვევაში მიზნობრივ სეგმენტებს წარმოადგენენ შინამეურნეობები და პატარა ფირმები [139].

სადაზღვეო კომპანიებისთვის ინტერნეტ-დაზღვევას მოაქვს უამრავი სარგებელი, როგორცაა საკუთარი სადაზღვეო მომსახურების მდგომარეობის მუდმივი კონტროლი, დაბალი დანახარჯები, ონლაინ-დაზღვევის კარგი განაკვეთი, კომპანიის მიერ ონლაინ-მომსახურების ფართო არჩევანი, გარიგების დადების ოპერატიულობა და დოკუმენტების გაფორმების სიმარტივე. უსაფრთხოების ზრდა, ახალი სეგმენტები, საკუთარი ფინანსური მდგომარეობის სწრაფი ცვლილების შესაძლებლობა, დაზღვევის მოქნილი სახეები, ონლაინ-დაზღვევის გაადვილებული პროცედურები (ელექტრონული ხელმოწერის, ელექტრონული დოკუმენტბრუნვის და სხვა პროცედურების გამოყენება) და სხვა [139].

**III. ინტერნეტ-ტრეიდიנגი** (E-trading ან I-trading). ინტერნეტ-ტრეიდიנגის სისტემა გულისხმობს ფასიანი ქაღალდებითა და ვალუტით ვაჭრობას და მასთან დაკავშირებულ ოპერაციებს. ეს სისტემა შესაძლებლობას იძლევა მონაწილეობა მივიღოთ საბირჟო ვაჭრობაში, დროის რეალურ რეჟიმში განვახორციელოთ ფასიანი ქაღალდების ყიდვა-გაყიდვის ოპერაციები საინვესტიციო პორტფელის ბალანსირებისათვის, აგრეთვე გავწიოთ დამატებითი

მომსახურება აქტუალური ფინანსური ინფორმაციის მიცემის, ანალიტიკური მიმოხილვის, სპეციალური პროგრამული უზრუნველყოფის, სპეციალური ანგარიშების გახსნის, საკრედიტო ბარათების გაცემის მიზნით და ა.შ. მომხმარებელმა ოპერაციები შეიძლება განახორციელოს ვირტუალური შუამავლის - ბროკერის მეშვეობით ან თვითონ (ბირჟის ნებართვით) [34].

გარიგებაში მონაწილეობს ბროკერი, ტრეიდერი. ბროკერი ყიდის და ყიდულობს სხვისი სახელითა და დავალებით. იგი არის გარიგების შუამავალი. ინფორმაციულ-კომუნიკაციური საშუალებების განვითარება, ბირჟის ავტომატიზებული სისტემების სრულყოფა, კლიენტების ლიმიტების შემოწმება, კლიენტების დავალებისა და საანგარიშო-სადეპოზიტო ოპერაციების ავტომატიზაცია წარმატებულს ხდის ელექტრონული ბროკერების საქმიანობას.

ანგარიშების მართვის მიზნით ბროკერისთვის ბრძანების გაცემა შეიძლება სხვადასხვა საშუალებით, კერძოდ, ინტერნეტით, ფაქსით, ტელეფონით, პირადად. ინტერნეტი შესაძლებლობას აძლევს ცალკეულ მომხმარებელს, რომ მან სახლიდან ან სამსახურიდან გაუსვლელად მართოს საბროკერო ანგარიშები, დააბანდოს ფასიანი ქაღალდები, რომელიც ხარისხიან, სანდო და ახალ ინფორმაციას დაეფუძნება. მაგალითად, სახლიდან ან სამუშაო ადგილიდან გაუსვლელად მომხმარებელს შეუძლია მისაღებ ფასში და რამდენიმე წამში განახორციელოს ყიდვა-გაყიდვა.

ბროკერი წარმოადგენს კლიენტის ფასიანი ქაღალდების ნომინალურ ფლობელს. იგი კლიენტს უხსნის თავის სავაჭრო ტერმინალს ბირჟასთან ან სავაჭრო სისტემასთან მიერთებით. კლიენტი გარიგებებს დებს და ანგარიშებს იღებს ბროკერის მეშვეობით, ხოლო გარიგებები რეგისტრირდება და ფასიანი ქაღალდები მფლობელს უმოკლეს დროში იცვლის [140].

*ე) ელექტრონული ბირჟა.* ელექტრონული ბირჟა წარმოადგენს ცენტრალიზებულ კომპიუტერულ სისტემას, რომელშიც მიმდინარეობს კონტრაქტების ორმხრივი კოტირება ძირითადი სახის პროდუქციის ყიდვა-გაყიდვაზე. ამის შედეგად ფორმირდება ობიექტური ფასების ღონე და მატერიალურ-ფინანსური ნაკადი.

ელექტრონული ბირჟა ანონიმურია, სადაც ფასები რეგულირდება მოთხოვნა-მიწოდებით. ელექტრონული ბირჟების შემოსავლის წყაროა გარიგების საკომისიოები და მონაწილეთა საწევრო შენატანები [14].

ინტერნეტმა შექმნა ინვესტირების მიზიდველი ობიექტები და პერსპექტიული ინტრუმენტები კერძო ინვესტიციებისათვის, რაც ადამიანებს მსოფლიო მასშტაბით ინვესტირებაში მონაწილეობის მიიღების შესაძლებლობას აძლევს. ინტერნეტში ჩართული კომპიუტერის მეშვეობით ადამიანებს შეუძლიათ იყიდონ ან გაყიდონ მსოფლიოს სხვადასხვა კორპორაციის აქციები, ობლიგაციები, ითამაშონ კურსების სხვაობით და ა.შ [138].

**ე) აუტსორსინგი (outsourcing).** აუტსორსინგი განისაზღვრება, როგორც გარე ორგანიზაციებზე გარკვეული ფუნქციების დელეგირება, რომლებიც სპეციალიზებულნი არიან შესაბამის საქმიანობაზე. კომპანიამ გარე მხარეს შეიძლება დაავალოს ცალკეული მარკეტინგული ფუნქციის შესრულება, მაგალითად, მარკეტინგული საქმიანობის დანერგვა, კვლევების ჩატარება, PR-მხარდაჭერა, აგრეთვე მარკეტინგული საქმიანობის კოორდინაცია, დაწყებული სტრატეგიის შემუშავებიდან და დამთავრებული სპეციალიზებული ორგანიზაციების მოზიდვით [141].

აუტსორსინგის შემთხვევაში ორგანიზაციებისთვის წარმოიქმნება საკუთარი კომპანიის არაპროფილური პროცესების ნაწილის სხვა ორგანიზაციისათვის გადაცემის აუცილებლობა, რომელიც ამ სფეროში უფრო კომპეტენტურია, ხოლო თვითონ კი კონცენტრირდება ძირითად ბიზნეს-პროცესებზე. ასეთი ფუნქციები და პროცესები შეიძლება იყოს: ბუღალტრული აღრიცხვა, PR და რეკლამა, მარკეტინგი, ინფორმაციული ტექნოლოგიები, ორგანიზაციის არქივის წარმოება, სატრანსპორტო მომსახურება და სხვა.

**ზ) სერვერის სერვისის იჯარა (Application Service Providers - ASP).** ინტერნეტ-ბიზნესის, აუტსორსინგის და სხვა ფაქტორების განვითარებამ გამოიწვია ASP ბაზრის წარმოშობა. ზოგადად, იგი განიხილება, როგორც იჯარის წესით ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურის ელემენტების გამოყენება. ASP-პროვაიდერები თავიანთ ტერიტორიებზე განათავსებენ სერვერებს და ქსელურ მოწყობილობებს, რომლებშიც შესაძლებელია დაშვება. სერვისის მიწოდების საშუალებებიდან გამოიყენება ინტერნეტი ან გამოყოფილი არხები [142].

ASP-მოდელის არსი მდგომარეობს შემდეგში: კომპანია (კლიენტი) მიმწოდებლიდან (ASP-პროვაიდერისგან) იღებს სერვისის რომელიმე ტიპს

(სპეციალიზებულ სერვისს, ინფრასტრუქტურის ან სხვა სახის სერვისს) იჯარის პირობებით, რომელშიც მითითებულია ყოველთვიური გადასახადი. ასეთი მოდელის უპირატესობებია:

- საწყისი ინვესტიციების საჭიროების არააუცილებლობა;
- პროექტის გაშვების მოკლე დრო (ყოველგვარი ინფრასტრუქტურა მიმწოდებელთანაა, ამასთან სერვისის დანერგვა, მომსახურება და ოპერატიულობა ხორციელდება მიმწოდებლის მიერ);
- ფლობის მინიმალური ღირებულება;
- საქმიანობის მატერიალური და დროითი დანახარჯების მნიშვნელოვანი ეკონომია;
- სერვისის სწრაფად შექმნისა და გავრცელების შესაძლებლობა.

დღეისათვის ბიზნესი სწრაფად ვითარდება. კონკურენციის სიმძაფრე აიძულებს კომპანიებს, რომ სიტუაციების ცვლილებებზე მოახდინონ ოპერატიული რეაგირება. თანამედროვე პერიოდისათვის დამახასიათებელია ის, რომ ინფორმაციული ტექნოლოგიების ფუნქციების მნიშვნელოვანი ნაწილი კონტრაქტით გადაეცემა სპეციალიზებულ ფირმას, რომელიც უშუალოდ არ შედის კომპანიის სტრუქტურაში. მსგავსი სამუშაოს ორგანიზაცია იძლევა პოზიტიურ შედეგს.

ASP-პროვაიდერების მიერ იჯარით გაიცემა სერვისის შემდეგი ძირითადი ტიპები [143]:

- პერსონალური საოფისე (MS Office-ის მსგავსი) პაკეტები, თამაშები, სასწავლო პროგრამები და სხვა;
- სერვისები ელექტრონული ბიზნესისათვის (ელექტრონული სავაჭრო ადგილები, მაღაზიები, პორტალები და სხვა);
- სერვისები ორგანიზაციის რესურსების მართვის, კლიენტებთან ურთიერთქმედების, მიწოდების სისტემის მართვისათვის და ა.შ;
- სპეციფიკური დარგობრივი სერვისები სხვადასხვა ვერტიკალური ბაზრისათვის (ჯანდაცვის, კომუნალური მომსახურების ბაზრისათვის და ა.შ.);
- ანალიტიკური სერვისები (ფინანსური ანალიზი, საშემსყიდველო მოთხოვნილებების ანალიზი, რისკების ანალიზი და სხვა);
- პერსონალის მართვის სისტემა (Human Resource Management System).

აღსანიშნავია, რომ აუტსორსინგი და ASP განსხვავებული ცნებებია. მათ შორის ძირითადი სხვაობა იმაშია, რომ ტრადიციული აუტსორსინგი განისაზღვრება, როგორც ურთიერთობა „ერთი-ერთთან“, სადაც თითოეული გადაწყვეტილება მუშავდება შემკვეთის მიერ, მისი ინდივიდუალური მოთხოვნის გათვალისწინებით. ამიტომ გარე მხარე იმართება სერვისებით და ინფორმაციული ტექნოლოგიების ინფრასტრუქტურით, რომელიც კომპანიის საკუთრებაა. ASP პირიქით, ხასიათდება ურთიერთობით „ერთი-მრავალთან“. ამ შემთხვევაში მომხმარებელს შეეთავაზება გადაწყვეტილების სტანდარტიზებული პაკეტი, რომლის მფლობელია პროვაიდერი. აუტსორსინგისა და ASP-ს შორის განსხვავებები მოცემულია 5.2 ცხრილში [14].

*თ) დოკუმენტების ელექტრონული მართვა.* დოკუმენტების ელექტრონული მართვის სისტემა (Electronic Document Management - EDM) უზრუნველყოფს

ცხრილი 5.2

აუტსორსინგსა და ASP შორის სხვაობა

შედარების ნიშნები	აუტსორსინგი	ASP
მოდელი	„ერთი-ერთთან“	„ერთი-მრავალთან“
ინფრასტრუქტურის განთავსება	ლოკალური ან დაშორებული	დაშორებული
გადახდა	დამოკიდებულია დახარჯულ დროსა და სერვისებზე	ყოველთვიური, ფიქსირებული გადახდა
სერვერების ფლობა	კომპანიის საკუთრებაა	იჯარით აიღება ASP-პროვაიდერისგან
ბიზნესის არეალი	ინფორმაციული ტექნოლოგიები, ბიზნეს-პროცესები	მხოლოდ სერვისები
დანახარჯები	მთლიანად ანაზღაურდება კლიენტის მიერ	ნაწილდება რამდენიმე კლიენტს შორის

კომპიუტერულ ქსელში დიდი მოცულობის დოკუმენტების შექმნისა და გავრცელების პროცესს, აგრეთვე ორგანიზაციებში დოკუმენტების ნაკადის კონტროლს. ეს დოკუმენტები ინახება სპეციალურ საცავში ან ფაილების იერარქიულ სისტემაში. დოკუმენტების ელექტრონული მართვის სისტემა

მოიცავს ისეთ ფაილებს, როგორცაა ტექსტური დოკუმენტები, ელექტრონული ცხრილები, ნიმუშები, აუდიო-ვიდეო მონაცემები, web-დოკუმენტები. დოკუმენტების ელექტრონული მართვის სისტემის საერთო შესაძლებლობას წარმოადგენს დოკუმენტების შექმნა, ინტერნეტში დაშვების მართვა, გარდაქმნა და უსაფრთხოება [143].

გავრცელებულია საქმისწარმოების და დოკუმენტბრუნვის ელექტრონული სისტემის ისეთი ფუნქციები, როგორცაა დოკუმენტების დამუშავება, შენახვა, რეგისტრაცია; სამუშაოს ნაკადების მართვა (დოკუმენტების გადაცემა შემსრულებლებს შორის); შემსრულებლის დისციპლინის კონტროლი; დოკუმენტების ძიება ატრიბუტით და სრული ტექსტით; ურთიერდაკავშირებულ დოკუმენტებთან მუშაობა; ინტერნეტში დაშვების რეგლამენტის უფლება; დოკუმენტების ჩაწერა; ელექტრონული ფოსტის სისტემასთან და სხვა გარე სისტემებთან ინტეგრაცია და ა.შ. [144].

თითოეულ ორგანიზაციას აქვს დოკუმენტბრუნვის თავისი სისტემა, რომელიც ინახავს დოკუმენტებს, უზრუნველყოფს ორგანიზაციაში მათ მოძრაობას და ბიზნეს-პროცესების შესრულების შესაძლებლობას იძლევა. დოკუმენტბრუნვის სისტემა წარმოადგენს მართვის საბაზო ინსტრუმენტს. აქ არის არა მხოლოდ გადაწყვეტილებები, დავალებები, ბრძანებები, არამედ დოკუმენტები, რომლებიც შეიცავენ ამ ბრძანებებს, გადაწყვეტილებებს, დავალებებს და ა.შ. ორგანიზაციაში ყველანაირი მართვა ხორციელდება დოკუმენტების მეშვეობით [30]. ელექტრონული დოკუმენტბრუნვა რადიკალურად ზრდის საინფორმაციო მუშაკების შრომის ნაყოფიერებას, გამორიცხავს საწარმოების სტრუქტურული ქვეგანყოფილებების თანამშრომლების ფუნქციების დუბლირებას [145].

*ო) სერვისი ინტერნეტში.* სასაქონლო პოლიტიკის შემადგენელია სერვისი. სერვისის ორგანიზაცია ინტერნეტში მოიცავს გაყიდვისწინა, გაყიდვის შემდგომ და დამატებით მომსახურებას.

*გაყიდვისწინა სერვისი* გულისხმობს ინტერნეტით და კომუნიკაციის სხვა საშუალებებით შეკვეთების მიღებას და გაფორმებას, კლიენტების შეკვეთას საქონლის მიწოდების მიზნით, რეკლამის განხორციელებას, ინტერნეტ-მაღაზიის ექსპოზიციას, ინფორმაციით უზრუნველყოფას, კითხვა-პასუხის ორგანიზაციას, ინტერაქტიულ ურთიერთობას და ა.შ.

*გაყიდვის შემდგომ სერვისში* შედის ადგილზე საქონლის მიტანა, საქონლის შემოწმება და დოკუმენტების გაფორმება, კონტროლი, გადაკეთება ან საქონლის გაცვლა, ტექნიკური დახმარება, საქონლის გამართვა ან აწყობა, მონტაჟი, გაყიდვის შემდგომი რემონტი.

*დამატებითი სერვისი* მოიცავს საკრედიტო ბარათების და ჩეკების ინკასირებას, საცნობარო სამსახურს, კონსულტაციას, ინტერიერის გაფორმებას მუსიკითა და სურათებით, კრედიტების მიცემას (საკრედიტო ბარათით გაცემას), უკუკავშირის ორგანიზების მექანიზმს ისეთი ინსტრუმენტების გამოყენებით, როგორცაა ელექტრონული ფოსტა, კონფერენციები, საიტზე არსებული შესავსები ფორმები და სხვა.

## თავი 6. ფასების პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში

### 6.1. ფასწარმოქმნის ეტაპები და ფასების განსაზღვრა ინტერნეტში

ფასების პოლიტიკა საქონლისა და მომსახურების ფასებისა და ფასწარმოქმნის მართვის ხელოვნებაა. ინტერნეტში ფასების პოლიტიკაში იგულისხმება ფასების მართვის ხელოვნება იმ საქონელზე, რომელთა განაწილების არსსაც ინტერნეტი წარმოადგენს [2].

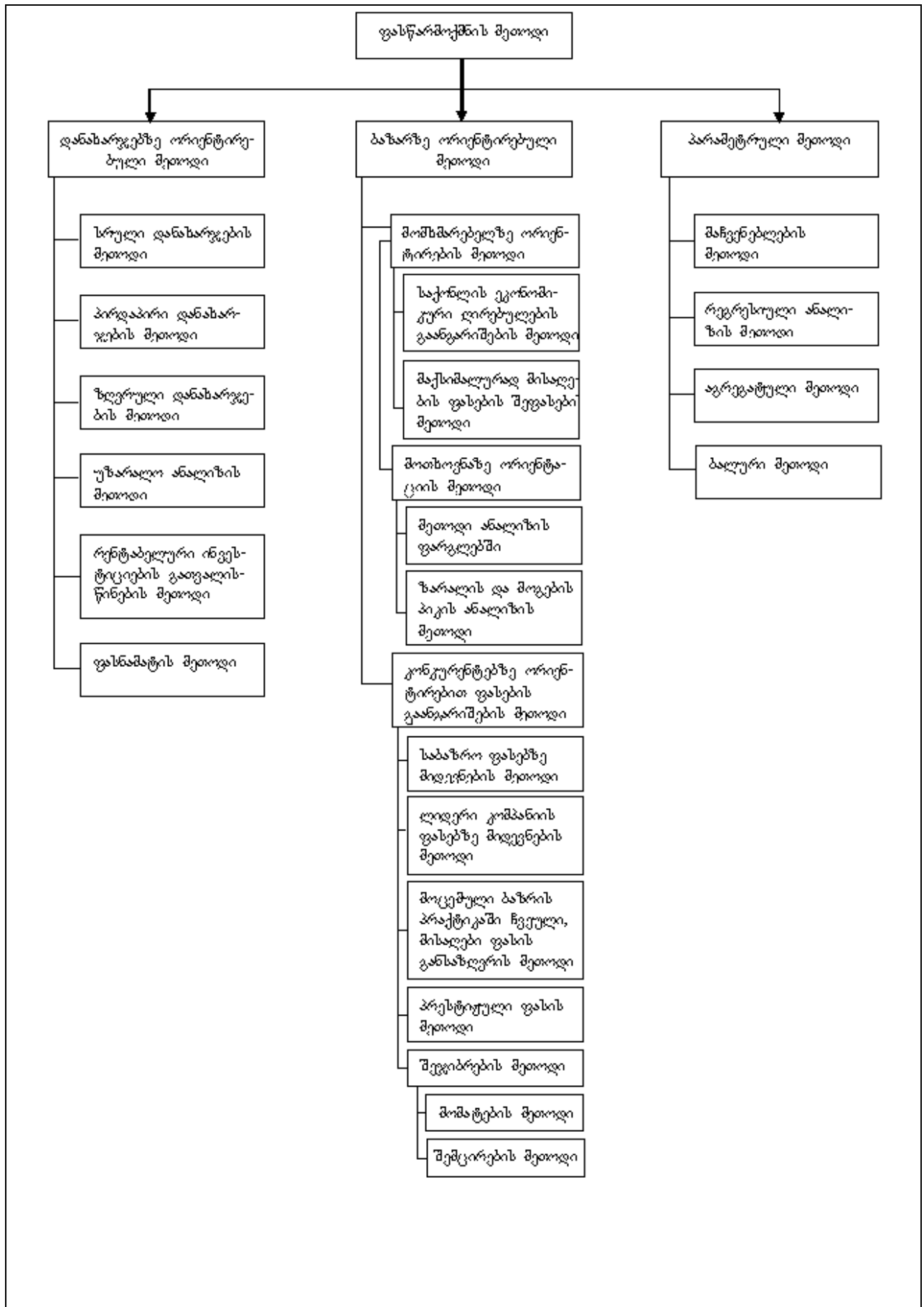
ფასი, რომელიც საბაზრო მექანიზმის მნიშვნელოვანი ელემენტი, ფორმირდება მრავალი ფაქტორის ზეგავლენით, რომელთაგან გამოიყოფა: წარმოების საზოგადოებრივი ფასი, ფულადი სისტემის მდგომარეობა, მოთხოვნა-მიწოდების თანაფარდობა, მონოპოლიური რეგულირება, სახელმწიფოს მიერ ფასების რეგულირება და სხვა. ამ პირობების გათვალისწინებით თითოეული კომპანია ახდენს ფასწარმოქმნის პოლიტიკის ფორმირებას [146].

ფასი წარმოადგენს ერთ-ერთ ფაქტორს, რომელიც გავლენას ახდენს მოგების მიღების სიდიდეზე, აგრეთვე ფირმის საქმიანობის ისეთ მაჩვენებლებზე, როგორცაა რენტაბელობა, კონკურენტუნარიანობა, ბაზრის წილი და სხვა. ბაზარზე წარმოქმნილი სიტუაციიდან გამომდინარე, საწარმომ, ფასის ამა თუ იმ დონის დაწესებით, შეიძლება მიაღწიოს სიცოცხლისუნარიანობას, გაყიდვების მოცულობისა და საბაზრო წილის ზრდას, სტაბილიზაციას და სხვა ხარისხობრივი და რაოდენობრივი მაჩვენებლების გაუმჯობესებას [147].

ინტერნეტში საქონელზე საწყისი ფასის გაანგარიშების მეთოდის შედგება შემდეგი ეტაპებისაგან: ფასწარმოქმნის მიზნებისა და ამოცანების დასახვა, მოთხოვნის განსაზღვრა, დანახარჯების შეფასება, კონკურენტების საქონლისა და ფასების ანალიზი, ფასწარმოქმნის მეთოდის შერჩევა, საბოლოო ფასის დადგენა.

ინტერნეტში ფასწარმოქმნა იყოფა სამ ჯგუფად, რომლებიც, თავის მხრივ, მოიცავენ ქვეჯგუფებს (იხ. ნახ. 6.1) [148]. განვიხილოთ თითოეული მათგანი ცალ-ცალკე.





ნახ. 6.1. ფასწარმოქმნის მეთოდების კლასიფიკაცია

I. დანახარჯებზე ორიენტირებული ფასწარმოქმნის მეთოდი. ეს მეთოდი გულისხმობს პროდუქციის ფასის დადგენას ფირმის დანახარჯების მიხედვით. მას მიეკუთვნება შემდეგი მეთოდები:

- **სრული დანახარჯების მეთოდი.** ამ მეთოდის მიხედვით ფასის გაანგარიშებისას გაითვალისწინება როგორც მუდმივი და ცვალებადი ხარჯები, ასევე მოგება, რომლის მიღებასაც ფირმა ვარაუდობს;
- **პირდაპირი დანახარჯების მეთოდი.** ამ მეთოდით ფასი დგინდება ცვალებადი დანახარჯებით. ამიტომ მუდმივი დანახარჯები არ ნაწილდება ცალკეულ საქონელზე, არამედ გადაიხდება წარმოებული პროდუქციის რეალიზაციის ფასსა და ცვალებადი დანახარჯების თანხებს შორის სხვაობით. ამ სხვაობას ჰქვია „მარჟინალური“. შესაბამისად, პირდაპირი დანახარჯები არის ზღვარი, რომლის ქვემოთ მწარმოებელი არ უნდა აფასებდეს თავის პროდუქციას.
- **ზღვრული დანახარჯების მეთოდი.** ეს მეთოდი ეფუძნება თვითღირებულების ანალიზს, მაგრამ სხვებთან შედარებით იგი მეტად რთულია. ამ დროს ნებისმიერ საქონელზე და მომსახურებაზე ფასი იანგარიშება წარმოების უკიდურესად მაღალი თვითღირებულების მიხედვით;
- **უზარალო ანალიზის მეთოდი.** ამ შემთხვევაში ფირმა ისწრაფვის თავის საქონელზე დააწესოს ფასის ისეთი დონე, რომელიც უზრუნველყოფს სასურველი გაყიდვის მოცულობის მიღებას [148];
- **რენტაბელური ინვესტიციების გათვალისწინების მეთოდი.** ამ მეთოდის გამოყენებით ფირმა ადგენს საქონლის ფასს, რისთვისაც ითვალისწინებს ამ საქონლის წარმოებასა და რეალიზაციაში ჩადებული კაპიტალის მიხედვით მოგების მიღებას;
- **ფასნამატის მეთოდი.** ესაა ფასის დადგენის ყველაზე მარტივი მეთოდი, რომელიც გულისხმობს ერთეული საქონლის დანახარჯებზე განსაზღვრული ფასნამატის დადგენას. ფასნამატის სიდიდე, ჩვეულებრივ, ტოლია მოგების ნორმისა, რომელიც არსებობს დარგში ან მითითებულია გამყიდველის მიერ.

**II. ბაზარზე ორიენტირებული ფასწარმოქმნის მეთოდი.** ფასწარმოქმნის საბაზრო მეთოდის გამოყენებისას ორგანიზაციის მიერ საწარმოო დანახარჯები განიხილება როგორც შემზღუდველი ფაქტორი, რომლის დაბლა მოცემული საქონლის რეალიზაცია ეკონომიკურად არამომგებიანია.

ორგანიზაცია, რომელიც ფასწარმოქმნაში იყენებს მომხმარებელზე ორიენტირების საბაზრო მეთოდს, უპირველეს ყოვლისა, ორიენტირებულია მოთხოვნის ელასტიკურობაზე, მომხმარებლის მიერ პროდუქციის აღქმის ფასეულობაზე და ა.შ. აღნიშნული მეთოდი იყოფა სამ ჯგუფად: მომხმარებლებზე, მოთხოვნაზე და კონკურენტებზე ორიენტირებულ მეთოდებად.

***მომხმარებლებზე ორიენტირებულ საბაზრო მეთოდს*** მიეკუთვნება:

- ***საქონლის ეკონომიკური ღირებულების გაანგარიშების მეთოდი.*** ამ მეთოდით მომხმარებლისთვის ფასის გაანგარიშების პროცედურა შედგება შემდეგი ეტაპებისაგან: საქონლისა თუ ტექნოლოგიის გამოყენებასთან დაკავშირებული ისეთი ფასის დადგენა, რომელსაც მყიდველი განიხილავს, როგორც რეალურად ხელმისაწვდომ ალტერნატივებს შორის საუკეთესოდ; ყველა იმ პარამეტრის განსაზღვრა, რომლითაც საქონელი განსხვავდება საქონელ-ალტერნატივებისაგან როგორც საუკეთესო, ისე უარესი კუთხით; საქონლის და საქონელ-ალტერნატივების პარამეტრების ფასეულობის შეფასება; შეჯამებული ფასების დადგენა; საქონლის და საქონელ-ალტერნატივების დადებითი და უარყოფითი მხარეების შეფასება.
- ***მაქსიმალურად მისაღები ფასების შეფასების მეთოდი.*** მოცემული მიდგომა ხელსაყრელია მაშინ, როდესაც მყიდველისათვის საბაზო სარგებელს წარმოადგენს დანახარჯების შემცირება. მაქსიმალურ ფასში იგულისხმება ის, რომ მოცემულ დონესთან მიმართებით რაც უფრო გაიზრდება ფასი, მით უფრო არასასიამოვნო იქნება იგი მყიდველისთვის.

***მოთხოვნაზე ორიენტაციის მეთოდის*** ქვეჯგუფში შედის:

- ***მეთოდი ანალიზის ფარგლებში.*** იგი კომპანიების მიერ ყველაზე ხშირად გამოიყენება არასრულყოფილ, განვითარებად ბაზარზე;
- ***ზარალის და მოგების პიკის ანალიზის მეთოდი.*** ეს მეთოდი შესაძლებლობას აძლევს ფირმებს იპოვონ წარმოებისა და გაყიდვის მოცულობის ისეთი მდგომარეობა, როდესაც მოგებისა და

დანახარჯების საერთო თანხა ერთმანეთის ტოლია. ამიტომ ეს მეთოდი გამოიყენება იმ შემთხვევაში, როდესაც კომპანიის მიზანს წარმოადგენს ისეთი ფასის განსაზღვრა, რომელიც მოგების მაქსიმუმის მიღების შესაძლებლობას იძლევა.

**კონკურენტებზე ორიენტირებული ფასების გაანგარიშების მეთოდი.** ამ მეთოდით ფასების დაწესება ხდება კონკრეტულ ბაზარზე მოცემული ფირმის საქონლის კონკურენტებთან შედარების შემდეგ. ამიტომ კონკურენტებზე ორიენტაციით ფასების განსაზღვრის მეთოდი გულისხმობს ბაზარზე მოცემული ფირმის კონკურენტული მდგომარეობის გათვალისწინებით ფასების დადგენას. კონკურენტებზე ორიენტირებით ფასების დადგენის მეთოდს მიეკუთვნება:

- **საბაზრო ფასებზე მიდევნების მეთოდი.** ამ მეთოდის გამოყენებით გამოიღვევი ადგენს ისეთ ფასს, რომლითაც ითვალისწინებს ბაზარზე ჩამოყალიბებულ ფასების დონეს და არსებითად არ არღვევს მას. თუ მოცემული ფირმა მოახდენს თავისი საქონლისა და მომსახურების დიფერენცირების გადრმავებას კონკურენტებთან შედარებით, მაშინ მას შეეძლება დააწესოს ჩვეულებრივზე უფრო მაღალი ფასი;
- **ლიდერი-კომპანიის ფასებზე მიდევნების მეთოდი.** ეს მეთოდი გულისხმობს იმას, რომ ფირმა ფარულად განსაზღვრავს თავის ფასს ლიდერი-ფირმის ფასების დონიდან გამომდინარე. ლიდერია ისეთი ფირმა, რომელიც ფლობს ყველაზე დიდ საბაზრო წილს, ანუ მოცემულ დარგში მას უჭირავს ლიდერი მდგომარეობა წარმოების და გაყიდვის მასშტაბების, ტექნოლოგიის დონის, პრესტიჟულობის, გასაღების ძალებისა და სხვათა მიხედვით;
- **მოცემული ბაზრის პრაქტიკაში ჩვეული, მისაღები ფასის განსაზღვრის მეთოდი.** ჩვეული ფასის<sup>1</sup> განსაკუთრებულობას წარმოადგენს შემდეგი: ბაზარზე მოქმედი ფირმის საბაზრო წილის მიუხედავად, ფასის ოდნავი მომატებაც კი იწვევს შესაბამისი საქონლისა და მომსახურების გაყიდვის მკვეთრად შემცირებას. ასევე, ფასების მცირეოდენმა დაკლებამ შეიძლება გამოიწვიოს გასაღების მკვეთრი ზრდა;

<sup>1</sup> ჩვეული ფასი არის საკმარისად ფართო საბაზრო სივრცეში დაწესებული ფასი, რომელიც განსაზღვრულ საქონელთან მიმართებით ხანგრძლივი დროის განმავლობაში ჩვეულებრივ დონეზე დადგენილი რჩება.

- **პრესტიჟული ფასის მეთოდი.** ეს მეთოდი გამოიყენება ისეთი ტიპის საქონლისა და მომსახურებისათვის, რომელიც ფლობს მაღალი დონის ხარისხის სპეციფიურ მახასიათებლებს. თუ მსგავსი საქონელი გაიყიდება დაბალ ფასში და მომხმარებლისათვის ადვილად ხელმისაწვდომი გახდება, მაშინ იგი პრესტიჟულ მომხმარებლებში დაკარგავს თავის სასაქონლო ღირებულებას და მიმზიდველობას. ამიტომ მწარმოებლები ასეთი საქონლის მიზნობრივი ბაზრის მოპოვებისთვის ბაზარზე გასვლისთანავე იყენებენ მაღალი ფასის პოლიტიკას და ცდილობენ შეინარჩუნონ უმაღლესი კლასის იმიჯი;
- **შეჯიბრების მეთოდი.** ეს მეთოდი, ძირითადად, გამოიყენება აუქციონით ვაჭრობის შემთხვევაში. აუქციონის მეთოდით ფასის განსაზღვრა, თავის მხრივ, ორი სახისაა:
  - 1) **მომატების მეთოდი.** თავდაპირველად წესდება დაბალი ფასი, ხოლო შემდეგ ხდება მისი მომატება. საბოლოოდ, საქონელი რჩება იმას, ვინც დაასახელებს მაღალ ფასს.
  - 2) **შემცირების მეთოდი.** თავდაპირველად დასახელებულია ყველაზე მაღალი ფასი, ხოლო თუ ასეთი ფასის მქონე საქონლის მყიდველი ვერ გამოიძებნება, ხდება ფასის შემცირება. როდესაც მყიდველი დათანხმდება გამყიდველის მაღალ ფასს, გარიგება სრულდება.

**III. პარამეტრული მეთოდი.** ფირმები ხშირად განიცდიან ისეთი პროდუქციის პროექტირებისა და წარმოების აუცილებლობას, რომელიც ვერ ცვლის ადრე ათვისებულს, მაგრამ ამატებს და აფართოებს არსებული ნაწარმის ტექნიკურ-ეკონომიკურ პარამეტრებს. ასეთი პროდუქციის ფასწარმოქმნისას გამოიყენება პარამეტრული მეთოდი, რომელსაც მიეკუთვნება [149]:

- **მაჩვენებლების მეთოდი.** ეს მეთოდი გამოიყენება ისეთი პროდუქციის ფასების განსაზღვრისათვის, რომელსაც გააჩნია მარტივი კონსტრუქცია და ერთი ძირითადი პარამეტრი. ასეთი პარამეტრის სიდიდე მნიშვნელოვანწილად განსაზღვრავს ნაწარმის ფასის საერთო დონეს;
- **რეგრესიული ანალიზის მეთოდი.** ეს მეთოდი გამოიყენება პროდუქციის ტექნიკურ-ეკონომიკური პარამეტრების ცვლილებებთან ფასის ცვლილების დამოკიდებულების განსაზღვრისათვის;

- **აგრეგატული მეთოდი.** ეს მეთოდი მოიცავს ნაწარმის ცალკეული კონსტრუქციული ნაწილების შეჯამებულ ფასს, რომელსაც ემატება დანახარჯები აწყობაზე და ნორმატიული მოგება;
- **ბალური მეთოდი.** ეს მეთოდი დაფუძნებულია საბაზისო ფასისა და ექსპერტული შეფასების გამოყენებაზე. ბალური მეთოდით ფასის გაანგარიშება ხორციელდება სამი ეტაპად. პირველ ეტაპზე განისაზღვრება საქონლის ჯგუფი, რომელსაც გააჩნია დამზადების ერთგვაროვანი ტექნოლოგიური პროცესი ან კონსტრუქციული შესრულების იდენტურობა, აგრეთვე მსგავსი ტექნიკურ-ეკონომიკური და სამომხმარებლო პარამეტრები. მეორე ეტაპზე ტარდება ღირებულებითი შეფასება. მესამე ეტაპზე კი მოცემული ჯგუფის ახალ საქონელზე დგინდება ფასი [150].

ფასწარმოქმნის მეთოდის არჩევით ყალიბდება ფირმის ფასწარმოქმნის საერთო სტრატეგია, რომლითაც ფირმას განზრახული აქვს საქონლის საწყისი ფასის განსაზღვრა და მისი შემდგომი კორექტირება საბაზრო ფაქტორების გათვალისწინებით.

## 6.2. ფასების პოლიტიკის არსი ინტერნეტში

ინტერნეტში ფასების სტრატეგია პრაქტიკულად იმეორებს ტრადიციულ ფასების სტრატეგიას, რომელთაგან აღსანიშნავია შემდეგი [30]:

- **ბაზარში შეღწევის სტრატეგია.** იგი გულისხმობს ახალი ფასის დაწესებით ბაზრის წილის მოპოვებას. ეს სტრატეგია განსაკუთრებით მისაღებია ფასის მიმართ მგრძობიარე ისეთი ბაზრისათვის, როგორცაა ინტერნეტი;
- **„ნაღების მოხდის“ სტრატეგია.** ეს ნიშნავს ახალი საქონლის გაყიდვას მაღალ ფასში, რომლის მიზანია ნოვატორი მომხმარებლების მოზიდვა. ასეთი სტრატეგია მიმზიდველია იმით,

რომ ინტერნეტის აუდიტორიის უდიდესი ნაწილი ნოვატორულია და კარგად ეთანაწყობა ტექნიკურად რთული პროდუქციის გაყიდვას;

- **ფასების ლიდერის სტრატეგია.** იგი ითვალისწინებს მოცემული კატეგორიის საქონელზე ყველაზე დაბალი ფასის დაწესებას. ეს სტრატეგია მეტად მიმზიდველია ცნობილი, ხშირი დათვალიერებით გამორჩეული ინტერნეტ-კომპანიების საიტისათვის, ვინაიდან ისინი საქონელზე საბაზრო ფასზე დაბალი ფასის დაწესებით შემოსავლებს რეკლამის ხარჯზე აბალანსებენ;
- **წინსვლის სტრატეგია.** ეს სტრატეგია მიმართულია პირველადი შესყიდვის სტიმულირებაზე, აგრეთვე განმეორებითი შესყიდვის ან მთლიანად გაყიდვის სტიმულირებაზე. ვინაიდან წინსვლის პროგრამას აქვს მოქმედების განსაზღვრული ვადა, ეს ქმნის დაუყოვნებლივ ეფექტს. ინტერნეტში ამ სტრატეგიის გამოყენება მრავალ უპირატესობას იძლევა;
- **სეგმენტირებული სტრატეგია.** ამ სტრატეგიით ფასების დადგენა ხორციელდება მოცემული სეგმენტის, მოცემული ადგილმდებარეობის ან მოცემული საქონლისათვის. იგი მიმზიდველია იმით, რომ ითვალისწინებს ციფრული საქონლის გაყიდვის განსაკუთრებულობას და ადვილად რეალიზდება ინტერნეტ-ვაჭრობის დროს. მაგალითად, პროგრამული უზრუნველყოფის მწარმოებლები ამ სტრატეგიას იყენებენ სასწავლო დაწესებულებებში თავიანთი საქონლის გაყიდვისას;
- **ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფასწარმოქმნის სტრატეგია.** უმრავლეს ქვეყანაში შევაჭრება შეიძლება არამხოლოდ ბაზრებზე, არამედ მაღაზიებშიც. შევაჭრებისათვის ყველაზე მეტად მიმზიდველია ინტერნეტ-აუქციონები. B2B ბაზრებზე ხელშეკრულებითი ფასები და აუქციონით ვაჭრობა უზრუნველყოფს იმას, რომ თავიდან იქნეს აცილებული საქონლის საბაზრო ფასის სიჭარბე;
- **დინამიური ფასწარმოქმნის სტრატეგია.** ინტერნეტ-ტექნოლოგიები web-გვერდების დინამიური მომსახურების შესაძლებლობას იძლევა. მარკეტოლოგებმა სწრაფად უნდა განაახლონ მონაცემთა ბაზა ახალი საქონლის გამოჩენის, მისი სრულყოფის ან ფასის ცვლილებისთანავე. დინამიური ფასწარმოქმნა ნიშნავს, რომ მომხმარებელი ახალ

ინფორმაციას მოთხოვნილი ფასის მიხედვით იღებს. ეს ინფორმაცია შეიძლება შეიცვალოს დროის ან მომხმარებლის გათვალისწინებით. მაგალითად, ზოგიერთი სატრანსპორტო კომპანია, გადაზიდვის მოცულობიდან გამომდინარე, თავის მომსახურებაზე ფასებით ვარირებს, შესაბამისად, თითოეულ მომხმარებელს ფასი უწესდება ინდივიდუალური მიმართვის საფუძველზე.

- **საქონლის ნაკრებსა და ხელმოწერაზე ფასის დაწესების სტრატეგია.** ნაკრებზე ფასწარმოქმნა არის ერთად შეფუთულ რამდენიმე სხვადასხვა საქონელზე ერთიანი ფასის დაწესება. ნაკრების კომპონენტები შეიძლება გაიყიდოს ნაკრებისგან განცალკავებით. ასეთ სტრატეგიას ეწოდება შერეული. მაგალითად, კომპანია Microsoft შერეულ სტრატეგიას იყენებს თავისი პროგრამების (Word, Excel, PowerPoint, Outlook) განცალკავებით ან ნაკრებით (Microsoft Office) გაყიდვისას. თუ ნაკრები შედგება ერთი და იგივე საქონლის რამდენიმე ერთეულისაგან და ნაკრების ფასი, ერთეულ რაოდენობაზე გამრავლებით, განსხვავდება ერთეულის ფასისაგან, ასეთ ფასწარმოქმნას რაოდენობის მიხედვით ფასწარმოქმნას უწოდებენ.

ხელმოწერა იყენებს სხვადასხვა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებს, მათ შორის, ინტერნეტის ანალოგებს და კავშირის საშუალებებს.

საფასო სტრატეგია, როგორც არაერთჯერადი მოქმედება, საჭიროებს ეფექტიანობის მუდმივ შემოწმებას და გადასინჯვას, ვინაიდან სწორად შერჩეული საფასო სტრატეგია ფირმის წარმატების ერთ-ერთი მთავარი გარანტიაა.

გაყიდვის საბოლოო ფასზე მოქმედი ფაქტორებიდან აღსანიშნავია შემდეგი:

- ფასდაკლებები თავისდროული გადახდისას;
- ფასდაკლებები მოცულობაზე;
- სარეკლამო ბიუჯეტი;
- ფასდაკლებები დისტრიბუტორებს;
- ფასდაკლებები ნაღდი ანგარიშსწორებისას;
- საკრედიტო პირობები;
- პროდუქციის უფასო ნიმუშების წარდგენა;



- განადღება საქონლის მიწოდებისას.

ინტერნეტ-ტექნოლოგიებმა მარკეტინგის სისტემაში მკვეთრად გაზარდეს და აამაღლეს ფასწარმოქმნის ინსტრუმენტის მნიშვნელობა და შესაძლებლობები. ვინაიდან თანამედროვე საინფორმაციო სისტემების მაღალი მოქნილობა მნიშვნელოვნად აჩქარებს ფასწარმოქმნის დინამიკას, იძლევა დიდი რაოდენობის ინფორმაციას პროდუქციის, მისი ხარისხისა და ფასის შესახებ, ინტერნეტი ზრდის ფასების დონეებში გათვითცნობიერებული მომხმარებლების რაოდენობას. ინტერნეტს სამომხმარებლო ბაზარში შეაქვს ახალი ეფექტური ინსტრუმენტი – ინტერნეტ-აუქციონები, რომელთა ფართო გამოყენება ადრე შეუძლებელი იყო მსგავსი დონის დივიდენდების ორგანიზებასთან დაკავშირებული მაღალი დანახარჯების გამო [2; 151].

ინტერნეტ-ქსელში საქონელზე ფასების შემცირებაზე გავლენას ახდენენ შემდეგი ფაქტორები [14; 15]:

- სავაჭრო აგენტები, რომლებიც მყიდველებს მრავალი გამყიდველის მიერ შემოთავაზებული ფასების გაგებისა და შედარების შესაძლებლობას აძლევენ;
- უკუქმედებითი აუქციონი. იგი შესაძლებლობას აძლევს მყიდველებს დაასახელონ შესყიდვის სასურველი ფასი, ხოლო გამყიდველი ერთვება კონკურენციაში ფასების შემცირებით;
- უბაჟო ზონები, რომლებიც ამცირებენ ფასების შორის სხვაობას (მაგალითად ამერიკის შეერთებული შტატების სხვადასხვა შტატში გაყიდვაზე სხვადასხვა გადასახადია);
- ვენჩურული კაპიტალი, რომელიც აფინანსებს უმრავლეს ინტერნეტ-პროექტებს. ვენჩურული კომპანიები დაინტერესებულნი არიან გრძელვადიანი წარმატებით და მზად არიან საწყის ეტაპზე წაგებაზეც კი წავიდნენ;
- კონკურენციის მაღალი დონე ინტერნეტ-ბაზარზე;
- დანახარჯების შემცირება ინტერნეტ-ბაზრის განსაკუთრებულობის წყალობით;
- ბაზარზე ფასისმიერი ელასტიკურობა, კერძოდ, მომხმარებელი სწრაფად რეაგირებს ფასის ნებისმიერ ცვლილებაზე.

ინტერნეტ-ბაზარზე B2B სქემით ელექტრონული ვაჭრობისას ორგანიზაციის ფასების პოლიტიკა დაკავშირებულია მსოფლიო ფასებზე, როგორცაა კატალოგების, ვაჭრობების, აუქციონების, საშუამავლო ბაზრებისა და საბირჟო კოტირებების ფასები. ასევე დიდი მნიშვნელობა ენიჭება სხვადასხვა სახის ფასდაკლებებს. საიტები, რომლებიც მუშაობენ B2B სქემით, სარგებლობენ ფასწარმოქმნის უამრავი მეთოდით, რომლებიც ერთმანეთისაგან განსხვავდებიან გამყიდველსა და მყიდველს შორის ურთიერთქმედების ხერხებით. მაგალითად, ელექტრონული სავაჭრო მოედნები იყენებენ ფიქსირებულ ფასებს (კატალოგით ვაჭრობა), ელექტრონული მოედნები მუშაობენ დინამიური ფასწარმოქმნის საფუძველზე (აუციონი, საბირჟო, ბარტერული ვაჭრობა) და ა.შ [34].

ამრიგად, ფასების პოლიტიკას ელექტრონული ვაჭრობის ჩარჩოებში გააჩნია სპეციფიკური თავისებურებები, რომლებიც უნდა გაითვალისწინონ ინტერნეტ-მარკეტოლოგებმა.

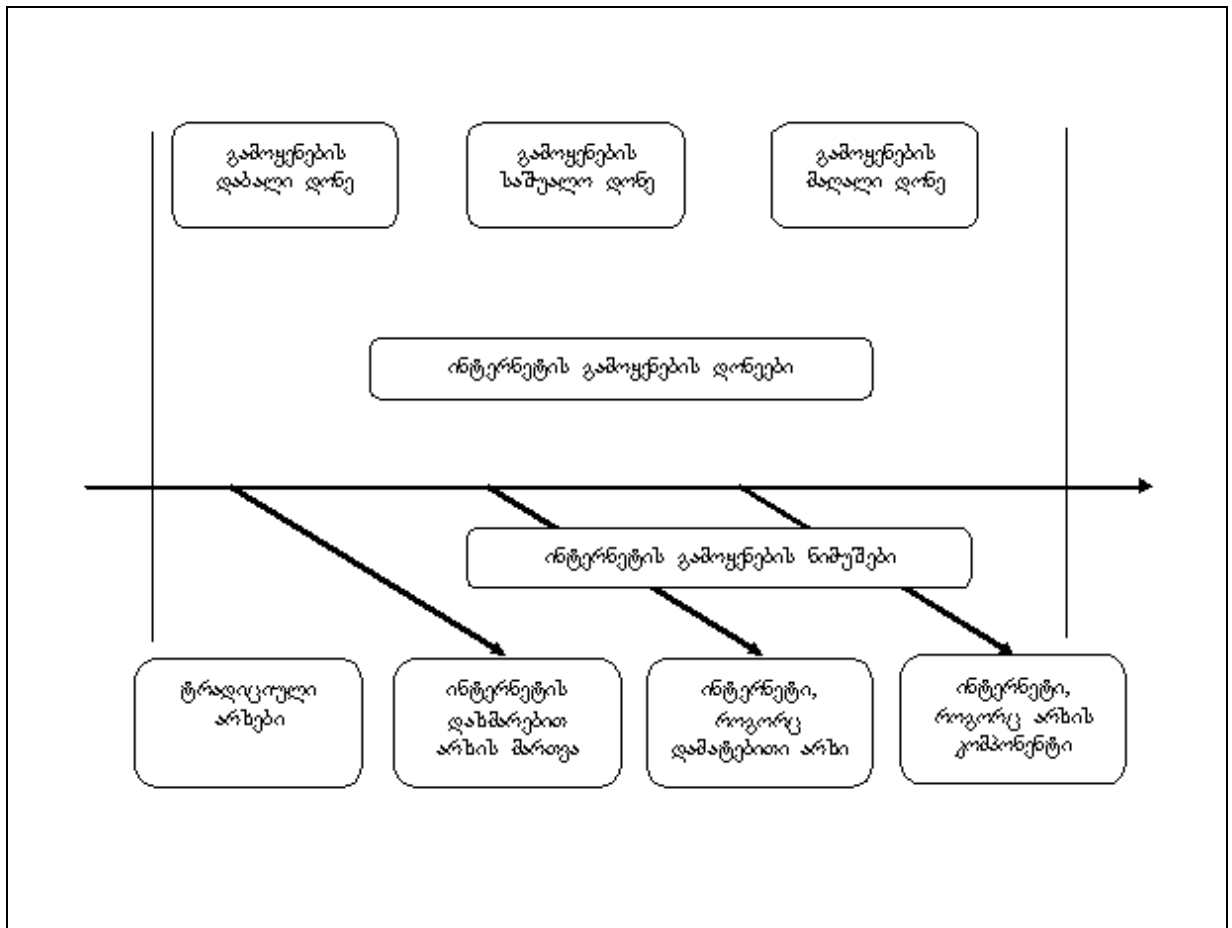
## თავი 7. დისტრიბუციული პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში

### 7.1. დისტრიბუციული სისტემა ინტერნეტში

ინტერნეტი, როგორც დისტრიბუციის (განაწილების) არხის განვითარების რესურსი, განსაზღვრავს კომპანიის სტრატეგიას. კომპანიამ უნდა გადაწყვიტოს, ინტერნეტით როგორ შეცვალოს არხის მნიშვნელობა მარკეტინგული კომპლექსის სხვა ელემენტებთან შედარებით და როგორ გაზარდოს კომპანიის კონკურენტუნარიანობა.

ლოკალური და გლობალური ინფორმაციული ქსელების განვითარებამ შესაძლებლობა მისცა მიმწოდებლებს, მწარმოებლებს და დისტრიბუტორებს დაამყარონ პირდაპირი კავშირი. ასეთი კავშირით თავიდანაა აცილებული განაწილების მრავალსაფეხურიანი სისტემის აგება და კლიენტებთან ურთიერთობა ხდება პირდაპირი მარკეტინგის დონეზე.

დისტრიბუციის სისტემაში ინტერნეტი გამოიყენება როგორც დამატებითი არხი, განაწილების სისტემის კომპონენტი ან განაწილების არხის მართვის ძირითადი სისტემა (იხ. ნახ. 7.1) [15].



ნახ. 7.1. ინტერნეტის გამოყენება დისტრიბუციის სისტემაში

გასაღების არხი არის გზა, რომლითაც საქონელი გამყიდველიდან მომხმარებელამდე დაიყვანება. ესაა კომპანიათა ურთიერთდაკავშირებული ჯაჭვი, რომელსაც გაივლის საქონელი.

ფირმა-გამყიდველის განაწილების ყველა არხი მთლიანობაში უფრო მეტია, ვიდრე უბრალოდ კომპანიათა ჯგუფი, რომლებიც ერთმანეთთან დაკავშირებულნი არიან საქონლის, მომსახურებისა და ინფორმაციის ნაკადით. იგი რთული ქცევათა სისტემაა, რომელშიც ადამიანები და ორგანიზაციები ურთიერთქმედებენ პირადი მიზნების, განაწილების არხისა და ცალკეული ფირმის მიზნების მისაღწევად [152].

დისტრიბუციის არხის მონაწილეები ასრულებენ ისეთ ფუნქციებს, როგორცაა: მარკეტინგული ინფორმაციის შეგროვება და გავრცელება, გასაღების სტიმულირება, კონტაქტების დამყარება, მომხმარებელთა მოთხოვნაზე საქონლის მორგება (სორტირება, დახარისხება), მოლაპარაკების წარმართვა, არხის ფუნქციონირების დაფინანსება და რისკების საკუთარ თავზე აღება.

ინტერნეტში არსებობს განაწილების არხების შემდეგი სახეები [14; 15]:

- 1) **განაწილების პირდაპირი არხი.** განაწილების პირდაპირი არხის სტრუქტურა გულისხმობს მწარმოებლიდან საქონლის გაყიდვას უშუალოდ მყიდველისთვის, ყოველგვარი შუამავლის აცილებით. მაგალითად, კომპანია Dell ინტერნეტით ახდენს კომპიუტერების რეალიზაციას. განაწილების პირდაპირი არხის გამოყენების შესახებ გადაწყვეტილება მიიღება მაშინ, როდესაც მისი უპირატესობა გადააჭარბებს შუამავლების მიერ წარმოსადგენ სარგებელს. ასეთ უპირატესობას წარმოადგენს ეკონომიკური სარგებელი, ვინაიდან არაა აუცილებელი სავაჭრო საწარმოების მოწვობა, გარკვეული დონის მარაგების ფლობა და სხვა;
- 2) **განაწილების ირიბი არხი.** იგი გულისხმობს შუამავლების გამოყენებას. ჩვეულებრივ, ირიბ არხში აღინიშნება ინტერნეტის შეთავსება ტრადიციულ არხებთან. ასეთი არხის მაგალითია კომპანია Amazon-ის განაწილების სისტემა;
- 3) **განაწილების შერეული არხი.** შერეულია არხი მაშინ, როდესაც რამდენიმე მწარმოებელი და მათი შუამავალი მომხმარებლებს გაერთიანებული ძალებით, ერთიან პაკეტში წარუდგენენ თავიანთ საქონელსა და მომსახურებას. განაწილების შერეული არხით სარგებლობენ ინფორმაციული პროდუქტებისა და მომსახურების მწარმოებლები. მაგალითად, კომპიუტერებისა და პროგრამული პროდუქტების მიმწოდებლები ერთი და იგივე მომხმარებელს წარუდგენენ დაკომპლექტებულ კომპიუტერს პროგრამული უზრუნველყოფის კონკრეტულ ნაკრებთან ერთად. ვინაიდან ასეთი არხები მოითხოვს ყველა მონაწილის მოქმედების კოორდინაციას, ინტერნეტის გამოყენება განაპირობებს კონკრეტულ სარგებელს;
- 4) **ინტერნეტი განაწილების მრავალარხიან სტრატეგია ში.** მომხმარებელთა მოთხოვნილებების დაკმაყოფილებისათვის კომპანიები ხშირად იყენებენ რამდენიმე სტრატეგიას (მაგალითად, განაწილებას კატალოგით და საცალო სავაჭრო საწარმოებით). ასეთი სტრატეგიის რეალიზაციისათვის გამოსადეგია შუამავლები, რომლებიც სარგებლობენ როგორც ინტერნეტით, ისე ტრადიციული არხებით და, შესაბამისად, ახამებენ სხვადასხვა ტიპის არხების უპირატესობებს. ინტერნეტის გამოყენება ხელს უწყობს არხის

სტრუქტურის გამარტივებას, მისი სიგრძის შემცირებას და ეფექტიანობის ამაღლებას.

განაწილების სფეროს მომსახურებაში ცირკულირებს არამატერიალური პროდუქტები (მომსახურება, იდეა, ცოდნა) [134].

განაწილების არხის დახასიათება შეიძლება არხის დონეების რაოდენობის მიხედვით. არხის დონე არის ნებისმიერი შუამავალი, რომელიც ასრულებს საბოლოო მომხმარებელამდე საქონლის დაყვანის განსაზღვრულ სამუშაოს და ფლობს მასზე საკუთრების უფლებას. დამოუკიდებელი დონეების რაოდენობა განსაზღვრავს განაწილების არხის სიგრძეს.

ნულოვანი დონის არხი, ანუ პირდაპირი მარკეტინგის არხი, შედგება მწარმოებლისაგან, რომელიც პირდაპირ ყიდის თავის საქონელს საბოლოო მომხმარებელზე. ასეთი არხის მაგალითია ინტერნეტით ვაჭრობა. ინტერნეტ-მაღაზია ყიდის საქონელს საბოლოო მომხმარებლებზე. ერთდონიანი არხი მოიცავს ერთ შუამავალს, მაგალითად, საცალოდ მოვაჭრეს. ორდონიანი არხში ორი შუამავალია. ამ შემთხვევაში შუამავლის სახით, ჩვეულებრივ, ბითუმად და საცალოდ მოვაჭრეები გამოდიან. სამდონიანი არხი გულისხმობს სამ შუამავალს. არსებობს განაწილების უფრო გრძელი არხებიც [2].

აღსანიშნავია, რომ მწარმოებლისთვის ინტერნეტის, როგორც განაწილების არხის, გამოყენების ერთ-ერთი უპირატესობა შუამავალი რგოლის საჭიროების არ ქონა და აცილებაა, რაც იწვევს კომპანიასა და მომხმარებლებს შორის კავშირის განამტკიცებას, ინტერაქტიული ურთიერთობის შესაძლებლობას, კლიენტებთან მეტ დაახლოებას და სხვა სარგებელს.

შუამავლის ტიპის შერჩევას აუცილებელია იმის გათვალისწინება, თუ ვისი სახელით მუშაობს იგი და ვის ხარჯზე ახორციელებს ოპერაციებს. ასეთი მიდგომით გამოიყოფა შუამავალთა შემდეგი ტიპები:

- 1) დილერი.** ესაა ყიდვა-გაყიდვის სავაჭრო გარიგების შუამავალი. დილერი მოქმედებს თავისი სახელით და თავისი ხარჯით. დილერებმა გარიგება შეიძლება განახორციელონ ერთმანეთში, ბროკერებთან, უშუალოდ კლიენტებთან. დილერის შემოსავალს შეადგენს გასაყიდი და შესასყიდი ობიექტის ფასთა სხვაობა;
- 2) დისტრიბუტორი.** იგი შედარებით მსხვილი დამოუკიდებელი საშუამავლო ფირმაა, რომელიც გასაღებას ახორციელებს ფირმა-

მწარმოებლის პროდუქციის საბითუმო შესყიდვის საფუძველზე. დისტრიბუტორები კლიენტებს წარუდგენენ ისეთ მომსახურებას, როგორცაა პროდუქციის მიწოდება, დაკრედიტება და სხვა. ისინი ამყარებენ ხანგრძლივ კავშირს მწარმოებელსა და მომხმარებელს შორის. დისტრიბუტორსა და დამკვეთს შორის ურთიერთობა ყალიბდება ხელშეკრულების საფუძველზე. დისტრიბუტორი მოქმედებს სხვისი სახელით და თავისი ხარჯით. შემოსავლის წყაროა ფასნამატი;

**3) ბროკერი.** ესაა მყიდველსა და გამყიდველს შორის გარიგების დადების შესრულებისათვის აკრედიტებული შუამავალი. ბროკერი მოქმედებს თავისი სახელით და სხვისი ხარჯით. მყიდველისა და გამყიდველის შუამავლობისათვის ბროკერი იღებს გარკვეულ საფასურს ან საკომისიოს;

**4) აგენტი.** იგი წარმოადგენს მყიდველის ან გამყიდველის ინტერესს. აგენტი მოქმედებს სხვისი სახელით და სხვისი ხარჯით, რისთვისაც იღებს საკომისიოს.

ჩამოთვლილი შუამავლების გარდა, განაწილების სისტემის მოქმედი სუბიექტი შეიძლება იყოს გასაღების განყოფილება, საწარმოს ხელმძღვანელობა, სავაჭრო წარმომადგენელი, გასაღების ფილიალები, სავაჭრო სინდიკატები და სხვა.

ინტერნეტ-ბაზარზე არსებული შუამავლები მრავალფეროვან მომსახურებას ეწევიან. ინტერნეტ-შუამავლები ამადლებენ ელექტრონული ბაზრის ფუნქციონირების ეფექტიანობას, ვინაიდან ამარტივებენ გამყიდველებსა და მყიდველებს შორის ურთიერთობას. არსებობს ინტერნეტ-შუამავლების შემდეგი კატეგორიები [2]:

- საძიებელი სისტემები, კატალოგები და პორტალები (ინტერნეტში რესურსებისა და ინფორმაციის მოძიების ისტრუმენტები);
- სარეკლამო შუამავლები (ინტერნეტში ახორციელებენ სარეკლამო კამპანიებს);
- სავაჭრო მოედნები (აერთიანებენ მყიდველებისა და გამყიდველების დიდ რაოდენობას, რაც ხელს უწყობს ვაჭრობის ეფექტიანობის ამადლებას და დანახარჯების შემცირებას);

- ელექტრონული ბროკერები (ფინანსურ ბაზრებზე მომსახურების უზრუნველყოფი რგოლი).

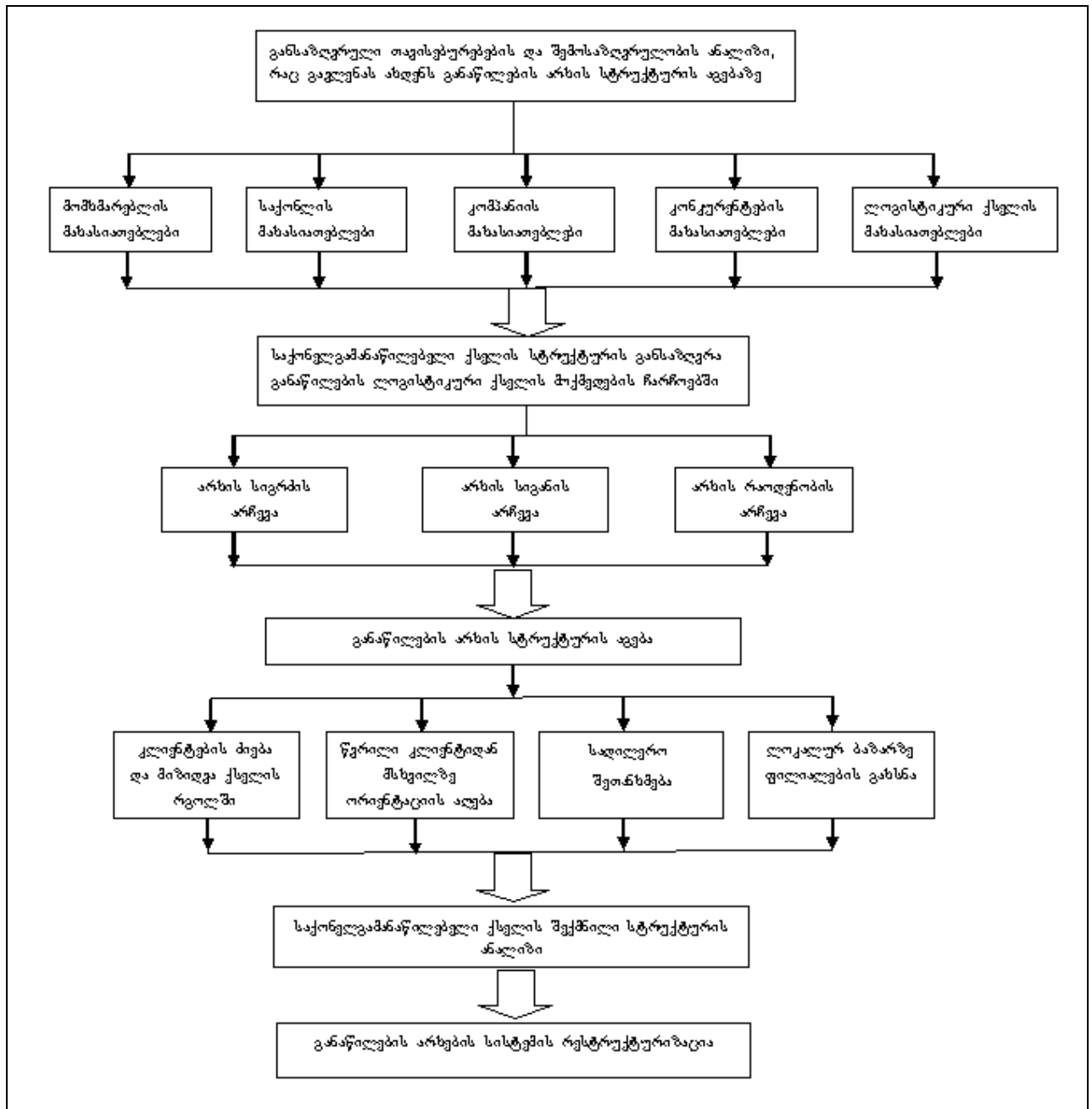
განაწილების სისტემის სტრუქტურაში მნიშვნელოვანი ადგილი უკავია საბითუმო და საცალო ვაჭრობას.

საბითუმო ვაჭრობა გულისხმობს პროდუქციის გაყიდვას მისი შემდგომი გაყიდვის ან კორპორაციული გამოყენების მიზნით. როგორც წესი, საბითუმო ვაჭრობისათვის დამახასიათებელია დიდი მოცულობისა და მცირე რაოდენობის გარიგებები.

დისტრიბუციის სისტემის ოპტიმალური სტრუქტურის არჩევა და მართვა ბითუმად მოვაჭრე ორგანიზაციის პირველხარისხოვანი ამოცანაა. საბითუმო კომპანიის განაწილების სისტემის ფორმირებისა და დისტრიბუციის არხის სტრუქტურის აგების პროცესი წარმოდგენილია 7.2 ნახაზზე [153].

საბითუმო კომპანიის განაწილების არხის სისტემის აგებისას მხედველობაში მიიღება მომხმარებლის, საქონლის, კომპანიის, კონკურენტების, ლოგისტიკური ქსელის მახასიათებლები და მათი გავლენა განაწილების არხის შერჩევაზე.





ნახ. 7.2. დისტრიბუციის სისტემის ფორმირების პროცესი

**მომხმარებლის მახასიათებლები.** განაწილების არხის სტრუქტურის ფორმირებაზე გავლენას ახდენს მომხმარებელთა რაოდენობა, კონცენტრირების ხარისხი, სიხშირე, მოთხოვნისა და შესყიდვის სიდიდე და სხვა.

**საქონლის მახასიათებლები.** განაწილების არხის სტრუქტურის ფორმირებაზე გავლენას ახდენს საქონლის ისეთი მახასიათებლები, როგორცაა ტექნოლოგიური სირთულეები, საქონლის იმიჯი და სხვა.

**კომპანიის მახასიათებლები.** განაწილების არხის სტრუქტურის ფორმირებაზე გავლენას ახდენს კომპანიის შემდეგი მახასიათებლები:

შეზღუდული რესურსები, ასორტიმენტის სიფართოვე, მარკეტინგული ინფორმაციის არსებობა, კონტროლის აუცილებლობა და სხვა.

**კონკურენტების მახასიათებლები.** ასეთი მახასიათებლები, ძირითადად, კომპანიის ანალოგიურია. მათი გაანალიზების საფუძველზე საბითუმო კომპანიამ შეიძლება მიიღოს გადაწყვეტილება, დაეშვას განაწილების ჯაჭვის დაბალ დონეზე იმისათვის, რომ თავისი საქონელი, საბოლოო მომხმარებლისათვის სავაჭრო ფასნამატის შემცირების ხარჯზე, გახადოს უფრო ხელმისაწვდომი. საბითუმო კომპანიას ასევე შეუძლია მიიღოს გადაწყვეტილება, რომ ავიდეს განაწილების არხის მაღალ დონეზე, რათა დასაწყისშივე დაიპყროს არხი ან თავიდანვე აიღოს საქონელგამანაწილებელი ქსელის მნიშვნელოვანი ნაწილის კონტროლი.

**ლოგისტიკური ქსელის მახასიათებლები.** კომპანიის ყველა მოქმედი განაწილების არხის ერთიანობა ბაზარზე წარმოქმნის განაწილების ლოგისტიკურ ქსელს. აღსანიშნავია, რომ ლოგისტიკური ქსელი მოიცავს საქონელგამანაწილებელ არხებს არა მხოლოდ მოცემული დარგის კუთვნილი ორგანიზაციებიდან, არამედ მომიჯნავე დარგებიდანაც. ეს ხდება იმ შემთხვევაში, როდესაც კომპანიის მიერ შემოთავაზებული საქონელი სხვა დარგებისათვის არის დამატებითი (თანმხლები, ასორტიმენტული).

დისტრიბუციის არხის სტრუქტურას ინტერნეტში გააჩნია შემდეგი მახასიათებლები:

- **განაწილების არხის სიგრძე.** იგი აღნიშნავს რგოლისა და დონის რაოდენობას, რომელსაც საქონელი გაივლის, სანამ საბოლოო მომხმარებელამდე დავა. განაწილების არხის სიგრძე, როგორც წესი, უზრუნველყოფს კომპანიის საქონლით ბაზრის გაჯერებას, მაგრამ განაწილების ყველა დონეზე სავაჭრო ფასნამატის გამო საბოლოო ღირებულება მაღალია.
- **განაწილების არხის სიგანე.** იგი აღნიშნავს განაწილების ყველა დონეზე გამყიდველთა რაოდენობას. რაც უფრო განიერია არხი, მით მეტად უზრუნველყოფს იგი გაჯერებულ ბაზარს, მაგრამ ამისთვის საჭიროა მეტი რაოდენობის კლიენტების მომსახურება.
- **განაწილების არხების რაოდენობა.** იმ შემთხვევაში, თუ საბითუმო ორგანიზაციის პროდუქცია წამოადგენს მომიჯნავე დარგების დამატებითს ან ასორტიმენტულს, ასეთი დარგების განაწილების

არხის მონაწილეები შეიძლება გამოვიდნენ, როგორც მოცემული საბითუმო ორგანიზაციის განაწილების არხი. ანალოგიურად გადაიხედება განაწილების არხების ისეთი ალტერნატივები, როგორცაა ვაჭრობა ინტერნეტით, ფოსტით და სხვა. განაწილების არხების დიდი რაოდენობა უზრუნველყოფს ბაზარზე საქონლის ფართოდ გავრცელებას, მაგრამ საქონლის ნაკადების გაფანტვა შეიძლება გახდეს კლიენტის მომსახურების ხელსაყრელობის თვალსაზრისით არასასურველი, აგრეთვე სხვადასხვა განაწილების არხის წარმომადგენლებს შორის კონფლიქტის წარმოშობის მიზეზი.

საბითუმოსაგან განსხვავებით, საცალო ვაჭრობის მიზანია საბოლოო მომხმარებლების მომსახურება. მას მიეკუთვნება ყველა სახის საქმიანობა, რომელიც დაკავშირებულია უშუალოდ მომხმარებლებზე საქონლისა და მომსახურების მიყიდვასთან.

ნებისმიერი საქონელი, რაც შეიძლება მინიმალური დანახარჯებით და სწრაფად უნდა დავიდეს მომხმარებელამდე, მან სრულად უნდა დააკმაყოფილოს მომხმარებელთა მოთხოვნილებები და უზრუნველყოს ორგანიზაციის მოგება. იმისათვის, რომ მოწესრიგებულად მოქმედებდეს საქონელმოდრობის მთელი მექანიზმი და ყველა დონეზე მიღებული იქნეს მოგება, აუცილებელია, რომ საქონელმა იპოვოს თავისი მყიდველი [154]. ამ საქმეში უდიდესი როლი ენიჭება საცალო ვაჭრობას.

საცალოდ მოვაჭრე იღებს გადაწყვეტილებებს მიზნობრივი ბაზრის შერჩევის, სასაქონლო ასორტიმენტის, კომპლექსური მომსახურების, ფასების, გასაღების სტიმულირებისა და განთავსების ადგილის თაობაზე.

გასაღების სფეროში მარკეტინგული პოლიტიკა არსებითად განსხვავებულია იმის მიხედვით, გამყიდველი მწარმოებელია თუ შუამავალი (იხ. ცხრილი 7.1) [155].

ინტერნეტ-ქსელის წარმოშობის შედეგად საცალო ვაჭრობას დაემატა ახალი ფორმები, რომელთა შორისაა საცალო ვაჭრობა ინტერნეტით. მისი მთავარი ელემენტია ინტერნეტ-საიტები.

ინტერნეტში B2C სქემით მოვაჭრე საიტები შეკვეთების მიწოდებას ახდენენ კურიერული ფირმების მეშვეობით, საკუთარი ლოგისტიკის სამსახურების შექმნით, ფოსტით და სხვა საშუალებებით. გასაღების პოლიტიკის გატარებისათვის ისინი იყენებენ გაყიდვის შემდგომ მომსახურებას, უკუკავშირის

განსხვავებები მწარმოებლისა და შუამავლის  
გასაღების პოლიტიკაში

გასაღების პოლიტიკა	მწარმოებელი	შუამავალი
ფასების პოლიტიკა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ერთიანი გასაყიდი ფასებისაკენ სწრაფვა</li> <li>▪ ზომიერი სავაჭრო ფასნამატი</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მოთხოვნის, ტერიტორიისა და მომხმარებლების ორიენტირებით დიფერენცირებული ფასები</li> <li>▪ მაღალი სავაჭრო ფასნამატი</li> </ul>
სასაქონლო პოლიტიკა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ბაზარზე საკუთარი საქონლის შენარჩუნება,</li> <li>▪ როგორც წესი, კონსერვატიული სასაქონლო პოლიტიკა, ე.ი. სასაქონლო ინოვაცია ითხოვს ინვესტიციას</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ისეთი საქონლის ამორჩევა, რომელიც სარგებლობს მოთხოვნით</li> <li>▪ შუამავალი მოითხოვს მწარმოებლისგან მოდიფიცირებულ ან ახალ საქონელს</li> </ul>
განაწილების პოლიტიკა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მსხვილი შეკვეთები, მუდმივი მსხვილი შუამავლები ან მომხმარებლები</li> <li>▪ ყველა ასორტიმენტის განაწილება</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ მცირე რაოდენობის შეკვეთები</li> <li>▪ მოთხოვნადი ასორტიმენტი</li> </ul>
გასაღების სტიმულირების პოლიტიკა	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ საკუთარი სავაჭრო მარკის წინსვლა</li> <li>▪ მწარმოებლის იმიჯის ფორმირება</li> </ul>	<p>შუამავლის იმიჯის ფორმირება სავაჭრო მარკისა და მწარმოებლის იმიჯის ხარჯზე</p>

სისტემას (მომხმარებლისაგან ინფორმაციის სწრაფად მიღებას ინტერაქტიული ურთიერთობის მიზნით), კიბერტრანზიციის სისტემას (სხვა ქვეყნებში საქონლის გაყიდვისა და მიწოდებისათვის). მიუხედავად იმისა, რომ ინტერნეტს საზღვრები არა აქვს, გარკვეული მოცულობის ერთგვაროვანი საქონელი იბეგრება საბაჟო და საგადასახადო რეჟიმით, რისთვისაც საიტ-კომპანიებს სხვადასხვა ქვეყანაში ჰყავთ თავიანთი წარმომადგენლები, პარტნიორები, შუამავლები.

## 7.2. ინტერნეტ-მაღაზია და ვაჭრობის სისტემა

ინტერნეტ-მაღაზია არის web-საიტი, რომელიც ინტერნეტით პროდუქციის გაყიდვებს უზრუნველყოფს. ერთ სერვერზე წარმოდგენილი პროდუქტების რაოდენობა შეიძლება შეადგენდეს ერთიდან ათეულ ათასობით ერთეულამდე. საქონლის ღირებულების გადახდა წარმოებს როგორც ინტერაქტიული საგადასახადო სისტემების მეშვეობით, ასევე ტრადიციული მეთოდებით – საბანკო ან საფოსტო გადარიცხვით, საქონლის მიდევლთან მიტანის დროს და ა.შ. იგი აერთიანებს პირდაპირი მარკეტინგის ელემენტებს [2].

ინტერნეტ-მაღაზიის ვაჭრობის სისტემა არის ორგანიზაციის ბიზნეს-პროცესის ნაწილი, რომელშიც შედის სამი ელემენტი [14]:

- 1) ინტერნეტ-მაღაზია ელექტრონული ვიტრინით და სავაჭრო სისტემით;
- 2) საგადასახადო სისტემა;
- 3) საქონლის მიწოდების სისტემა.

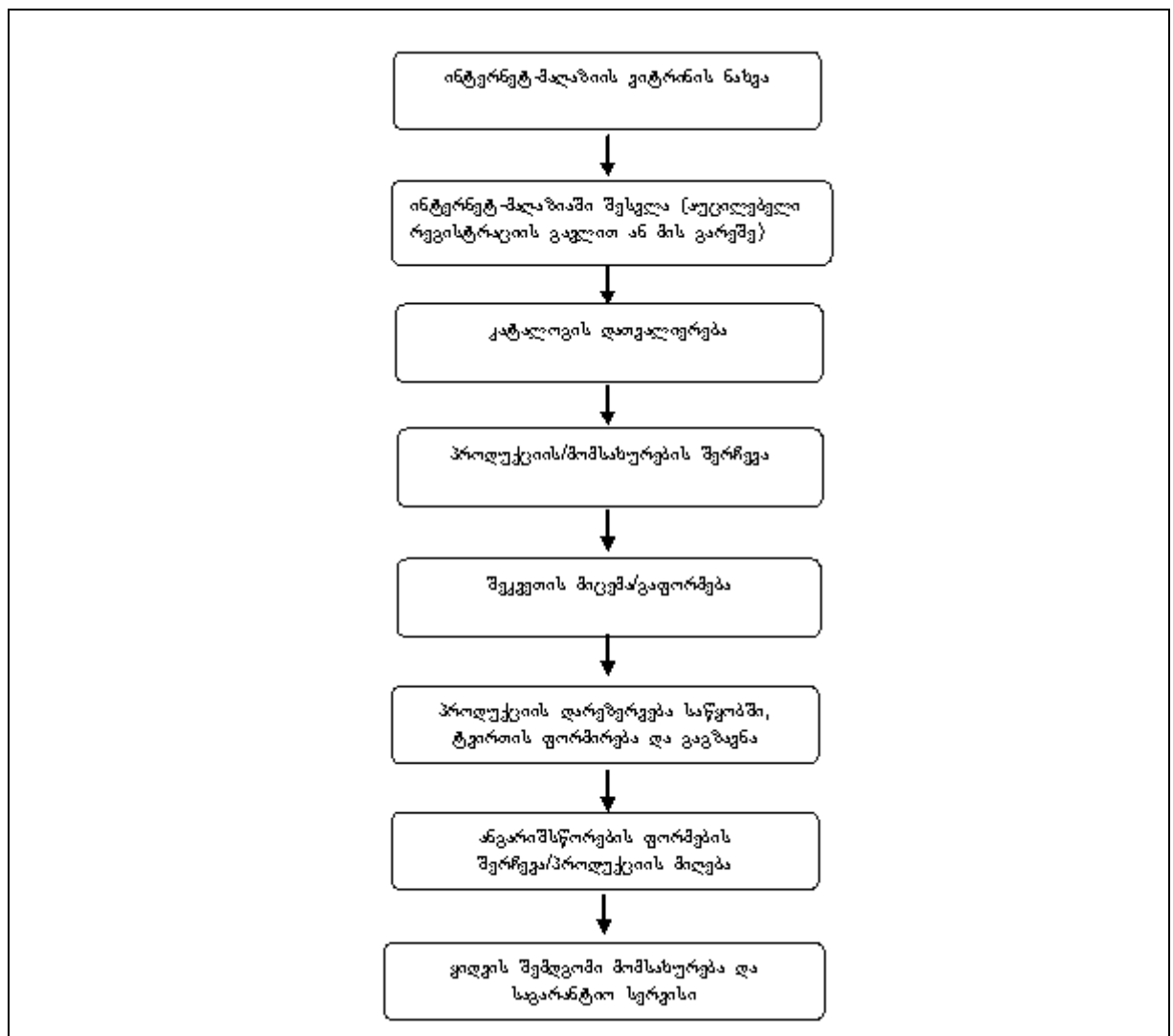
### ინტერნეტ-მაღაზია ელექტრონული ვიტრინით და სავაჭრო სისტემით.

ინტერნეტ-მაღაზიის ვაჭრობის სისტემის ფუნქციონალური სქემა ასეთია: ინტერნეტ-მიდევლი ინტერნეტ-ქსელის ბრაუზერის მეშვეობით შედის ინტერნეტ-მაღაზიის web-საიტზე, რომელიც შეიცავს ელექტრონულ ვიტრინას. მასზე წარმოდგენილია პროდუქციისა და მომსახურების კატალოგი და ინტერფეისის აუცილებელი ელემენტები, რომლებიც საჭიროა სარეგისტრაციო ინფორმაციის შეყვანის, შეკვეთის ფორმირების, ინტერნეტით ანგარიშსწორების, მიწოდების გაფორმების, ყიდვის შემდგომი მომსახურებისა და On-line რევიმში დახმარებისათვის. მიდევლი ინტერნეტ-მაღაზიაში შესვლისას ან შეკვეთის გაფორმების შემდგომ ახდენს რეგისტრაციას. ელექტრონულ ვიტრინაზე წარმოდგენილი საქონლის კატალოგიდან იგი არჩევს სასურველ საქონელსა და მომსახურებას, შერჩევის შემდგომ ავსებს ფორმას, რომელშიც მითითებულია ანგარიშსწორებისა და მიწოდების ინსტრუქცია. ფორმირებული შეკვეთისა და რეგისტრაციის შემდგომ მიდევლის მოწოდებული ინფორმაცია ელექტრონული ვიტრინიდან ხვდება ინტერნეტ-მაღაზიის სავაჭრო სისტემაში. სავაჭრო სისტემა შეკვეთის პარალელურად ამოწმებს მოთხოვნილ პროდუქციას საწყობში და იქვე ახდენს პროდუქციის დარეზერვებას. ამის შემდეგ ხდება ანგარიშსწორების სისტემასთან

მოთხოვნის ინიცირება. ანგარიშსწორებისა და მიწოდების ფორმები (პლასტიკური ბარათი, ანგარიშიდან მოხსნა, ხელზე ანგარიშსწორება) არჩევითია.

საბოლოო ეტაპია ანგარიშსწორების ტრანსაქციის დამთავრება და ფორმირებული პროდუქტის, მიწოდების შეთანხმებული ფორმით გაგზავნა დანიშნულების ადგილზე. პროდუქტის მიღების შემდგომ ინტერნეტ-მყიდველი სარგებლობს ყიდვის შემდგომი მომსახურებითა და გარანტიით.

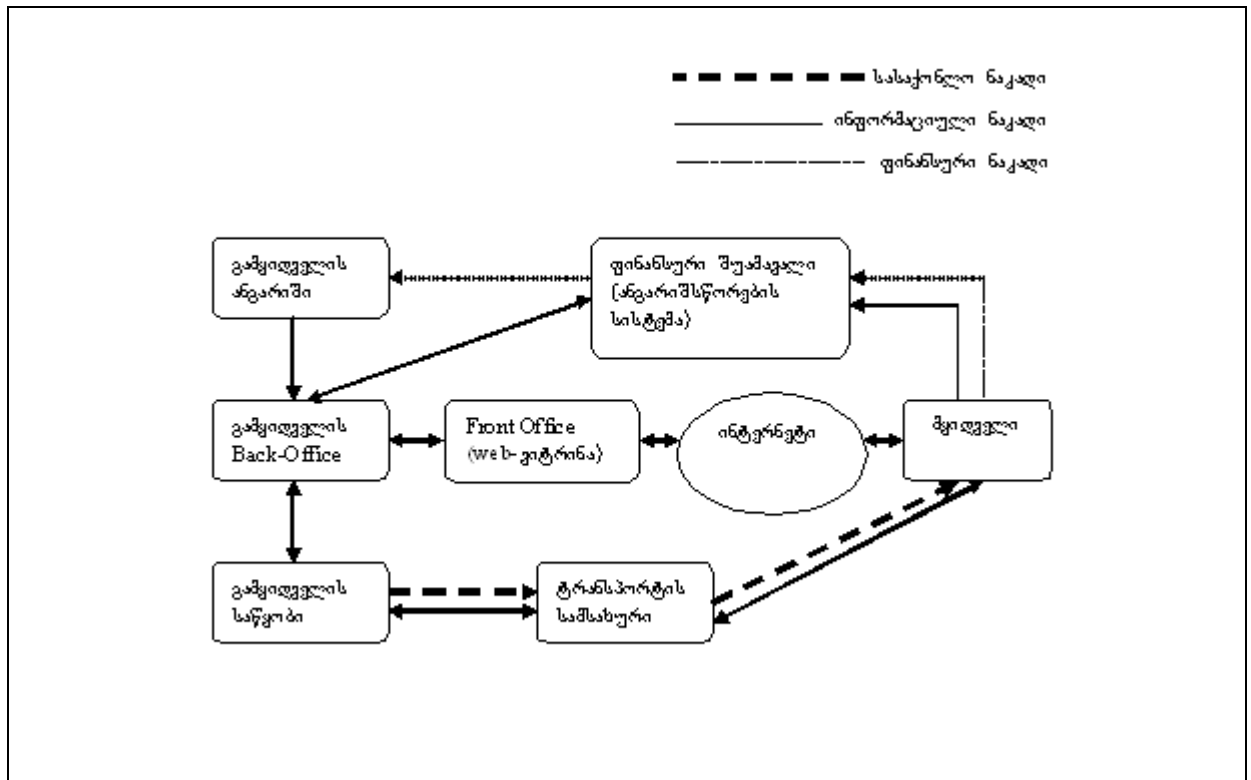
ინტერნეტ-მაღაზიისა და მომხმარებლის ურთიერთქმედების სქემა წარმოდგენილია 7.3 ნახაზზე.



ნახ. 7.3. ინტერნეტ-მაღაზიაში ყიდვის პროცესის განხორციელებისას მომხმარებელთა ქცევის მოდელი

ინტერნეტ-მაღაზიის ვაჭრობის სისტემაში ჩართულია Back-Office (საწარმოო, სასაწყობო, საბუღალტრო და სხვა სისტემების პროგრამული უზრუნველყოფა), რომელიც ავტომატურად გადასცემს ყველა აუცილებელ

ინფორმაციას (საწყობში არსებულ საქონელზე, ფასებზე და ა.შ.) front-office-ს (web-ვიტრინას), სადაც იქმნება მიმდინარე ფასების სია და ფორმირდება მიწოდება. ინტერნეტ-მაღაზიის ვაჭრობის სისტემა მოცემულია 7.4 ნახაზზე [30].



ნახ. 7.4. ინტერნეტ-მაღაზიის ვაჭრობის სისტემა

**საგადასახადო სისტემა.** საგადასახადო სისტემა ინტერნეტში არის ინტერნეტის მეშვეობით საქონლისა და მომსახურების ყიდვა-გაყიდვის პროცესში საფინანსო, კომერციულ ორგანიზაციებსა და ინტერნეტ-მომხმარებლებს შორის ანგარიშსწორების სისტემა. ელექტრონული ვაჭრობის სისტემაში ანგარიშსწორებისას აუცილებელია შემდეგი პირობების დაცვა [14]:

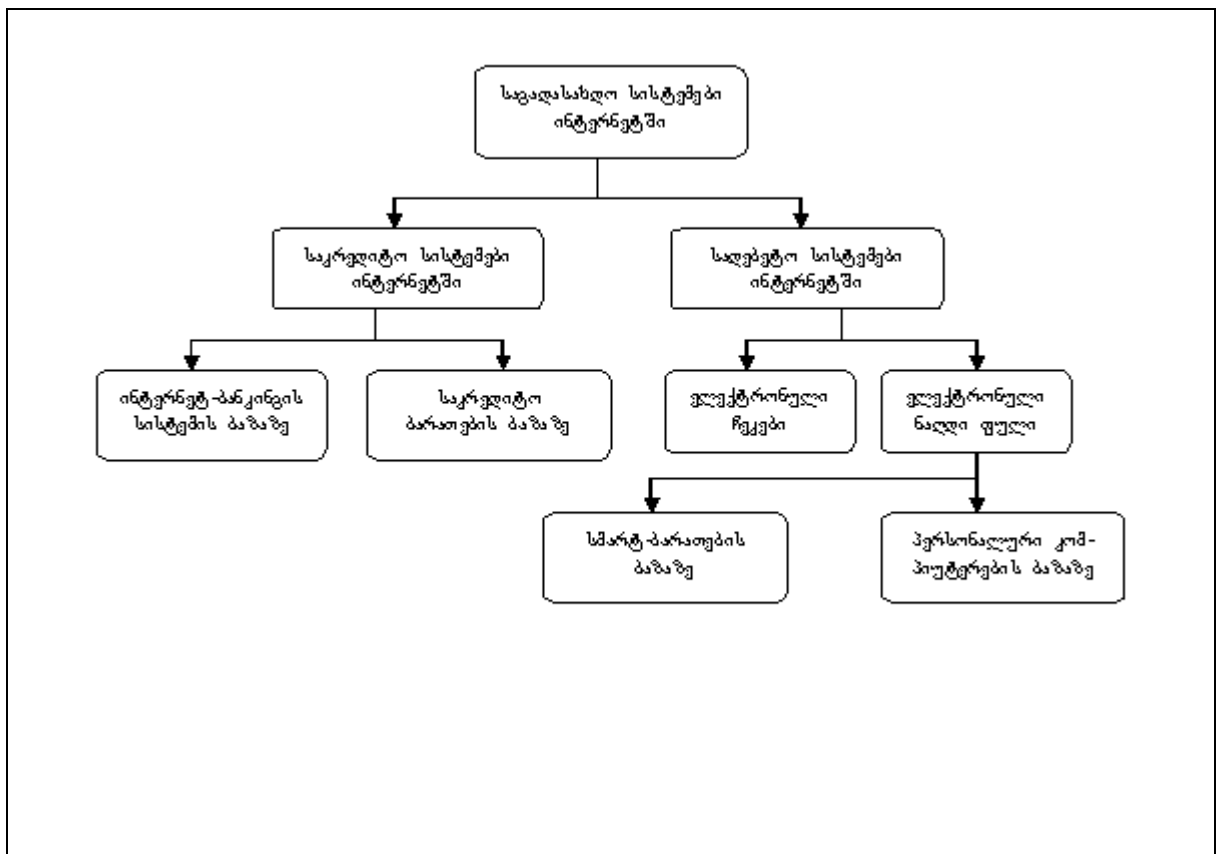
- კონფიდენციალობა;
- ინფორმაციის სრულად შენახვა;
- აუტენტიფიკაცია (გარიგებაში მონაწილე პირთა სინამდვილის დადასტურება);
- გადახდის შესაძლებლობა;
- მყიდველის თანხების არსებობა (ავტორიზაცია, ელექტრონული იდენტიფიკაცია და ნამდვილობის შემოწმება);
- გამყიდველისათვის რისკების გარანტიების არსებობა. ინტერნეტში ვაჭრობის განხორციელებისას გამყიდველი აწყდება რისკებს,

რომლებიც დაკავშირებულია ისეთ გარემოებებთან, როგორცაა საქონლის შექმნაზე უარი, არაკეთილსინდისიერი მიდევლი და სხვა. რისკების სიდიდე უნდა შეთანხმდეს საანგარიშსწორებო სისტემასთან და ყველა იმ ორგანიზაციასთან, რომელიც სპეციალური შეთანხმების საფუძველზე ჩართულია ვაჭრობაში;

- ტრანსაქციისათვის საფასურის მინიმიზაცია. შეკვეთის დამუშავებისა და საქონლის ანაზღაურების საფასური, ჩვეულებრივ, შედის თვითღირებულებაში, ამიტომ ტრანსაქციაზე ფასების შემცირება გაზრდის კონკურენტუნარიანობას.

საგადასახადო სისტემა ინტერნეტში ორი სახისაა (იხ. ნახ. 7.5) [2]:

- საკრედიტო სისტემები ინტერნეტში;
- სადებეტო სისტემები ინტერნეტში;



ნახ. 7.5. საგადასახადო სისტემების კლასიფიკაცია ინტერნეტში



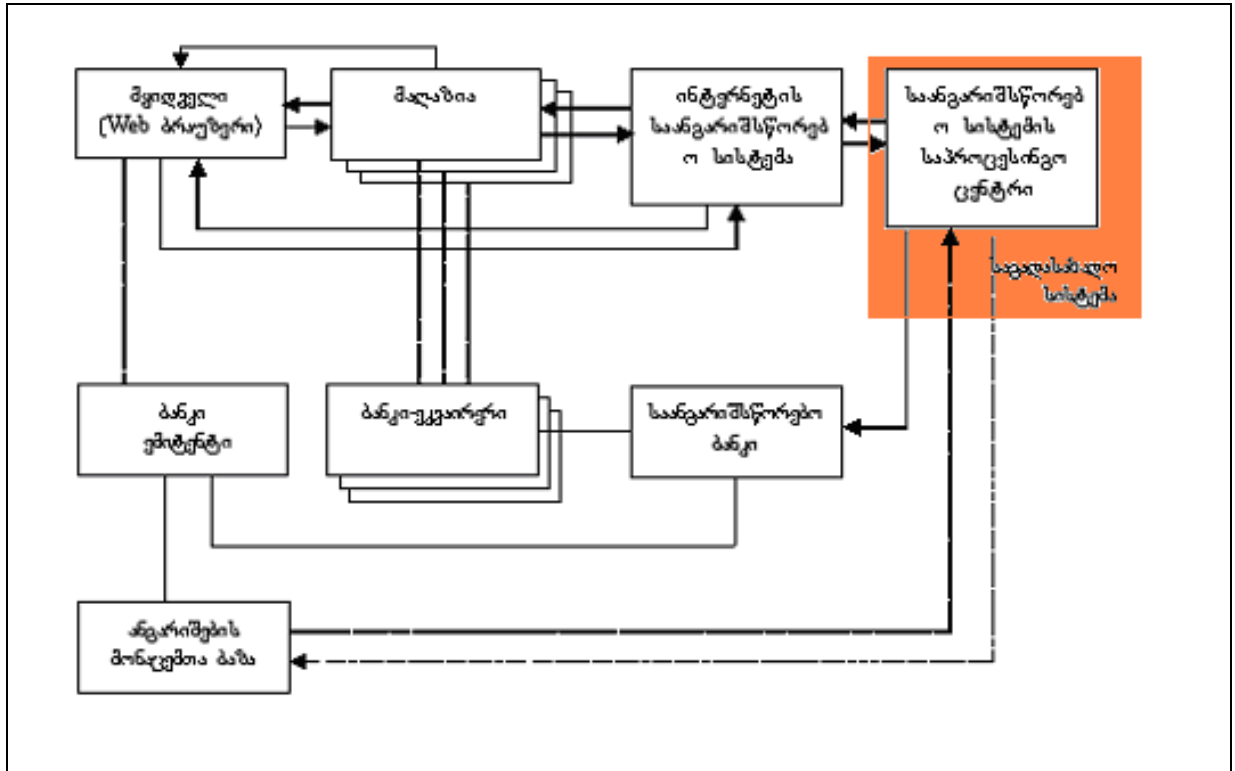
*საკრედიტო სისტემები ინტერნეტში* არის ინტერნეტის საშუალებით ანგარიშების მართვის სისტემა.

არსებულ საგადასახადო სისტემებს შორის წარმატებით გამოიყენება პლასტიკური ბარათების სისტემები, მათ შორის საკრედიტო ბარათები, რაც განპირობებულია გამოყენების სიმარტივით.

საკრედიტო ბარათებით (როგორცაა, მაგალითად, VISA, Eurocard/MasterCard, American Express და სხვა) ანგარიშსწორების სქემა ასეთია: ინტერნეტ-მაღაზიაში საქონლის კალათის ფორმირების შემდეგ გადახდისთვის მყიდველი ირჩევს ანგარიშსწორების ფორმას - საკრედიტო ბარათს, რომლის პარამეტრები (ბარათის ნომერი, მფლობელის გვარი და სახელი, ვადის ამოწურვის თარიღი, ზოგიერთ შემთხვევაში საპასპორტო მონაცემები, ელექტრონული ფოსტის მისამართი, საფოსტო მისამართი და ტელეფონის ნომერი) გადაეცემა ინტერნეტის საანგარიშსწორებო სისტემას ავტორიზაციისათვის. ავტორიზაცია შეიძლება განხორციელდეს უშუალოდ ინტერნეტ-მაღაზიის საიტზე (პლასტიკური ბარათის პარამეტრების შეყვანით და ინტერნეტ-საანგარიშსწორებო სისტემისადმი მათი გადაცემით) ან უშუალოდ ანგარიშსწორების სისტემის სერვერზე (ამ დროს ბარათის მონაცემები არ რჩება მაღაზიას და მცირდება ინფორმაციის გაუონვის რისკი). ინტერნეტ-საანგარიშსწორებო სისტემა ავტორიზაციის მოთხოვნას უგზავნის ტრადიციულ საანგარიშსწორებო სისტემას. შემდეგ ბანკი-ემიტენტი ამოწმებს ანგარიშის მონაცემთა ბაზას, ხოლო საპროცესინგო ცენტრი ბანკ-ემიტენტს უგზავნის ბარათის ავტორიზაციის მოთხოვნას და იღებს რეზულტატს. ავტორიზაციის დადებითი რეზულტატი გადაეცემა ინტერნეტის საანგარიშსწორებო სისტემას. მაღაზია და, შესაბამისად, მომხმარებელი იღებს ავტორიზაციის რეზულტატს. თანხმობის შემთხვევაში შედგება გარიგება და მომხმარებელი მაღაზიისაგან იღებს მოთხოვნილ პროდუქციას/მომსახურებას, ხოლო საპროცესინგო ცენტრი ანგარიშსწორების ბანკს გადასცემს ინფორმაციას ტრანსაქციის შესრულების შესახებ და ფული მყიდველის ანგარიშიდან საანგარიშსწორებო ბანკის მეშვეობით გადაირიცხება მაღაზიის ანგარიშზე ბანკ-ეკვირერში (იხ. ნახ. 7.6). ავტორიზაციაზე უარის შემთხვევაში მყიდველი იღებს მას შეკვეთის ნომრით და უარის მიზეზის აღწერილობით [156].

საკრედიტო ბარათების საშუალებით ინტერნეტ-საგადასახადო და საანგარიშსწორებო პროცესში მონაწილეობას იღებს [30;157]:

- მყიდველი (კლიენტი), რომელსაც გააჩნია კომპიუტერი Web - ბრაუზერით და ინტერნეტში დაშვების შესაძლებლობა;
- ბანკი ემიტენტი. ამ ბანკშია განთავსებული მყიდველის ანგარიშსწორების ანგარიში. ბანკი ემიტენტი უშვებს ბარათებს და გამოდის კლიენტის გარანტიად ფინანსური ვალდებულებების შესრულებისას;



ნახ. 7.6. ინტერნეტით გადახდის სქემა

- გამყიდველები. ესენია ელექტრონული კომერციის სერვერები, სადაც ხდება საქონლისა და მომსახურების განთავსება და შეკვეთების მიღება;
- ბანკი ეკვიპირერი (Acqwiring Bank). ბანკი ახორციელებს ეკვიპირინგს, რომელიც ემსახურება გამყიდველებს. ყოველ გამყიდველს გააჩნია ერთადერთი მომსახურე ბანკი, სადაც მას განთავსებული აქვს ანგარიშსწორების ანგარიში (ეკვიპირინგი არის ბანკის ან სხვა ორგანიზაციის საქმიანობა, რომელიც მოიცავს სავაჭრო ან მომსახურების ორგანიზაციებთან გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე ბარათებით წარმოებულ ოპერაციებზე ანგარიშსწორების განხორციელებას და/ან ბარათებიდან ნაღდი თანხების გაცემას) [157];

- ინტერნეტის საგადასახადო სისტემა. ესაა ელექტრონული კომპონენტები, რომლებიც წარმოადგენენ სხვა მონაწილეებს შორის შუამავლებს;
- ტრადიციული საგადასახადო სისტემა. იგი მოიცავს საკრედიტო ბარათების მომსახურებისათვის ფინანსური და ტექნოლოგიური საშუალებების კომპლექსს. ამ შემთხვევაში ძირითადი ამოცანაა ბარათის, როგორც ანგარიშსწორების საშუალების, გამოყენება საქონლისა და მომსახურების შეძენისათვის, აგრეთვე საბანკო მომსახურებით სარგებლობა, ურთიერთანგარიშსწორება და სხვა. საგადასახადო სისტემის მონაწილეები არიან ფიზიკური და იურიდიული პირები, რომლებიც ერთიანდებიან საკრედიტო ბარათების გამოყენების მიზნით;
- საგადასახადო სისტემის საპროცესინგო ცენტრი. ესაა ორგანიზაცია, რომელიც უზრუნველყოფს საინფორმაციო და ტექნოლოგიურ ურთიერთქმედებას ტრადიციული საგადასახადო სისტემის მონაწილეებს შორის;
- საგადასახადო სისტემის ანგარიშსწორების ბანკი. ესაა საკრედიტო ორგანიზაცია, რომელიც საპროცესინგო ცენტრის დავალებით ახორციელებს ანგარიშსწორებას საგადასახადო სისტემის მონაწილეებს შორის.

აღსანიშნავია, რომ საგადასახადო ვალდებულების შესრულების გარანტიად ითვლება მათი გამომშვები ბანკ-ემიტენტი. ამიტომაც ბარათები თავიანთი მოქმედების ვადაში რჩება ბანკის საკუთრებად, ხოლო კლიენტები (ბარათის მფლობელები) მას მხოლოდ სარგებლობაში იღებენ. ბანკ-ემიტენტის გარანტიის სახე განისაზღვრება კლიენტისათვის მიცემული საგადასახადო უფლებამოსილებითა და ბარათის კლასის დაფიქსირებით.

**სადებეტო სისტემა** არის ელექტრონული ფულადი ვალდებულებების გამომშვების სისტემა, რომლითაც მისი მფლობელები სარგებლობენ უვადო ფულადი ვალდებულებების სახით. დებეტურ ბარათებზე წინასწარ უნდა იქნეს შეტანილი თანხა ბანკ-ემიტენტში, ხოლო ანგარიშზე არსებული თანხის ამოწურვის შემთხვევაში კლიენტს შეუძლია ისარგებლოს ლიმიტის ფარგლებში არსებული კრედიტით. სადებეტო სისტემებს მიეკუთვნება საანგარიშსწორებო სისტემები – ელექტრონული ჩეკები და „ელექტრონული ნაღდი ფული“. ეს

უკანასკნელი გამოიყენება სმარტ-ბარათების<sup>1</sup> ან პერსონალური კომპიუტერის ბაზაზე.

*ელექტრონული ჩეკები* ჩვეულებრივი ქაღალდის ჩეკების ანალოგიურია [2]. ჩეკი (Cheque) არის დადგენილი ფორმის ფასიანი ქაღალდი, რომელიც შეიცავს საბანკო დაწესებულებისადმი ჩეკის გაცემის შესახებ წერილობით დავალებას ჩეკში აღნიშნული თანხის განაღდებისათვის. იგი გამოიწერება მხოლოდ იმ საბანკო დაწესებულებაზე, რომელშიც ინახება ჩეკის გამომწერის სახსრები, რაც მას უფლებას აძლევს საერთო წესით განკარგოს ეს სახსრები ჩეკის საშუალებით [158]. ოპერაცია ხორციელდება მიმღების მიერ ბანკში ჩეკის წარდგენით. ძირითადი განსხვავება აქ არის ის, რომ ქაღალდის ჩეკის გამომწერისას გადამხდელი აკეთებს ნამდვილ ხელმოწერას, ვირტუალურ ვარიანტში კი ხელმოწერა ელექტრონულია, ციფრულია.

ელექტრონულ ჩეკს გამომწერს გადამხდელი, შემდგომ აკეთებს ელექტრონულ ხელმოწერას და გადააგზავნის მას მიმღებთან. გარანტიისა და უსაფრთხოების უზრუნველყოფის მიზნით, ჩეკის ანგარიშის ნომერს უკეთდება კოდი. ჩეკის წარდგენისას მოწმდება ელექტრონული ხელმოწერის უტყუარობა. ელექტრონული ხელმოწერის უტყუარობის დამტკიცების შემთხვევაში ხდება ოპერაციის დამთავრება - ჩეკის განაღდება.

ელექტრონული ნაღდი ფული რეალური ფულის მოდელია. ამ დროს ემიტენტი ორგანიზაცია მომოქცევაში უშვებს რეალური ფულის ელექტრონულ ანალოგებს, რომლებსაც სხვადასხვა სისტემაში სხვადასხვანაირად ეძახიან. მათ ინტერნეტ-ვაჭრობის მიზნით შეიძენენ მომხმარებლები, ხოლო მათგან მიღების შემდეგ გამყიდველი ანაღდებს ემიტენტთან. ემისიის დროს თითოეული ფულად ერთეულს დაამოწმებენ ელექტრონული ხელმოწერით, რომელიც გამომწვები სტრუქტურის მიერ განაღდების წინ მოწმდება.

ბევრ ქვეყანაში ელექტრონულმა ფულმა უკვე მიიღო იურიდიული სტატუსი. ყველაზე ცნობილ დოკუმენტად ითვლება ევროკავშირის დირექტივა №2000-46-EC, რომელიც შეიცავს ელექტრონული ფულის ერთ-ერთ ყველაზე პოპულარულ განსაზღვრებას: „ელექტრონული ფული ისეთი ფულადი ღირებულებაა, რომელიც ინახება ელექტრონულ მოწყობილობაში და ემიტირდება ფულადი ღირებულებით, რაც სხვადასხვა ორგანიზაციაში წარმოადგენს გადახდის საშუალებას“ [30].

<sup>1</sup> სმარტ-ბარათები არის საკრედიტოს მსგავსი პლასტიკური ბარათები. მასში მოთავსებულია კომპიუტერული ჩიპი, რომელიც ინდივიდუალურად ინახავს ფინანსურ ინფორმაციას.

ელექტრონული ფულსა და რეალურ ფულს შორის მთავარი განსხვავება იმაშია, რომ ელექტრონული ფული წარმოადგენს გამომშვები მხარის ელექტრონულ ფულად ვალდებულებებს. ამასთან, იგი ფლობს რეალური ნაღდი ფულის თვისებებს, მაგალითად, ანონიმურობას. კერძოდ, მასზე არ არის ნაჩვენები, თუ ვინ და როდის იყენებს მას, ანუ არსად არ რჩება ჩანაწერი, ხოლო მფლობელი ერთპიროვნულად განკარგავს თავის ფულს. ზოგიერთი სისტემა ელექტრონულ ნაღდ ფულზე იყენებს ბრმა ხელმოწერის მეთოდს. ასეთი ხელმოწერის შენახვა და გამოყენება ხდება კომპიუტერის მყარ დისკზე და სმარტ ბარათებზე, ხოლო ამისა ხორციელდება საბანკო დაწესებულებების მიერ.

**საქონლის მიწოდების სისტემა.** საქონლის მიწოდების სისტემას ახორციელებს ინტერნეტ-ბაზარზე წარმოდგენილი ლოგისტიკის ორგანიზაციები. ასეთი მიწოდების ხერხები მრავალფეროვანია, რომელთაგან აღსანიშნავია შემდეგი [14;30]:

- საერთაშორისო საკურიერო სამსახური;
- მაღაზიის საკუთარი საკურიერო სამსახური ან პროფესიული საკურიერო სამსახური;
- ფოსტა (წინასწარი გადახდით ან ფასდადებით);
- საერთაშორისო საფოსტო სამსახური (მაგალითად, Fedex, DHL, UPS, WestPost და სხვა.);
- მაგისტრალური ტრანსპორტი (საავტომობილო, სარკინიგზო, საზღვაო და საჰაერო ტრანსპორტი);
- თვითგატანა (კლიენტი თვითონ მიდის შეკვეთილი საქონლის წასაღებად);
- ტელეკომუნიკაციური ქსელები (საინფორმაციო ხასიათის პროდუქტებისათვის).

### 7.3. ინტერნეტ-მომხმარებელთა ქცევა

ინტერნეტის მარკეტინგული ფილოსოფია იმაშია, რომ ნებისმიერი საქმიანობა, რომელიც ხორციელდება ქსელში ფიზიკური თუ იურიდიული (სახელმწიფო, კომერციული ან არაკომერციული) პირის მიერ, კონცენტრირებული უნდა იყოს მომხმარებლის გარშემო. ეს ნიშნავს იმას, რომ უნდა იწარმოოს და ინტერნეტ-ბაზარს მიეწოდოს ის საქონელი თუ მომსახურება, რომელსაც მომხმარებელი აუცილებლად ეყოლება. ამისათვის კი საჭიროა სწორი მარკეტინგული სტრატეგია, მომხმარებელთა მოთხოვნის კვლევა და ინფორმაციული ტექნოლოგიების კარგად ცოდნა. მხოლოდ ამის შემდგომ წარმოებული საქონელი თუ მომსახურება, მიწოდებული ბაზარს, იქნება აღიარებული ინტერნეტ-აუდიტორიის მიერ. შესაბამისად, ეფექტიანობის მაჩვენებელიც იქნება მაღალი დამთავალიერებელთა ყოველთვიური, ყოველკვირეული ან ყოველდღიური რაოდენობის ზრდის თვალსაზრისით [108].

ინტერნეტში მომხმარებელი ყოველთვის წარმოსდგება პარტნიორად. ამიტომ კომპანიამ საკუთარ თავზე უნდა აიღოს ვალდებულება ამ ურთიერთობის შენარჩუნებისათვის, რაც პროდუქციის ხარისხის, მომსახურებისა და ინოვაციის მეშვეობით მიიღწევა [96]. ამასთან, ინფორმაციული ტექნოლოგიებისა და გლობალური ინფორმაციული სისტემის განვითარება გავლენას ახდენს ინტერნეტ-მომხმარებელთა მოთხოვნილებებზე და ინტერესებზე, მსოფლიო მასშტაბით წარმოგვიდგენს მათ, როგორც ერთგვაროვანს [159].

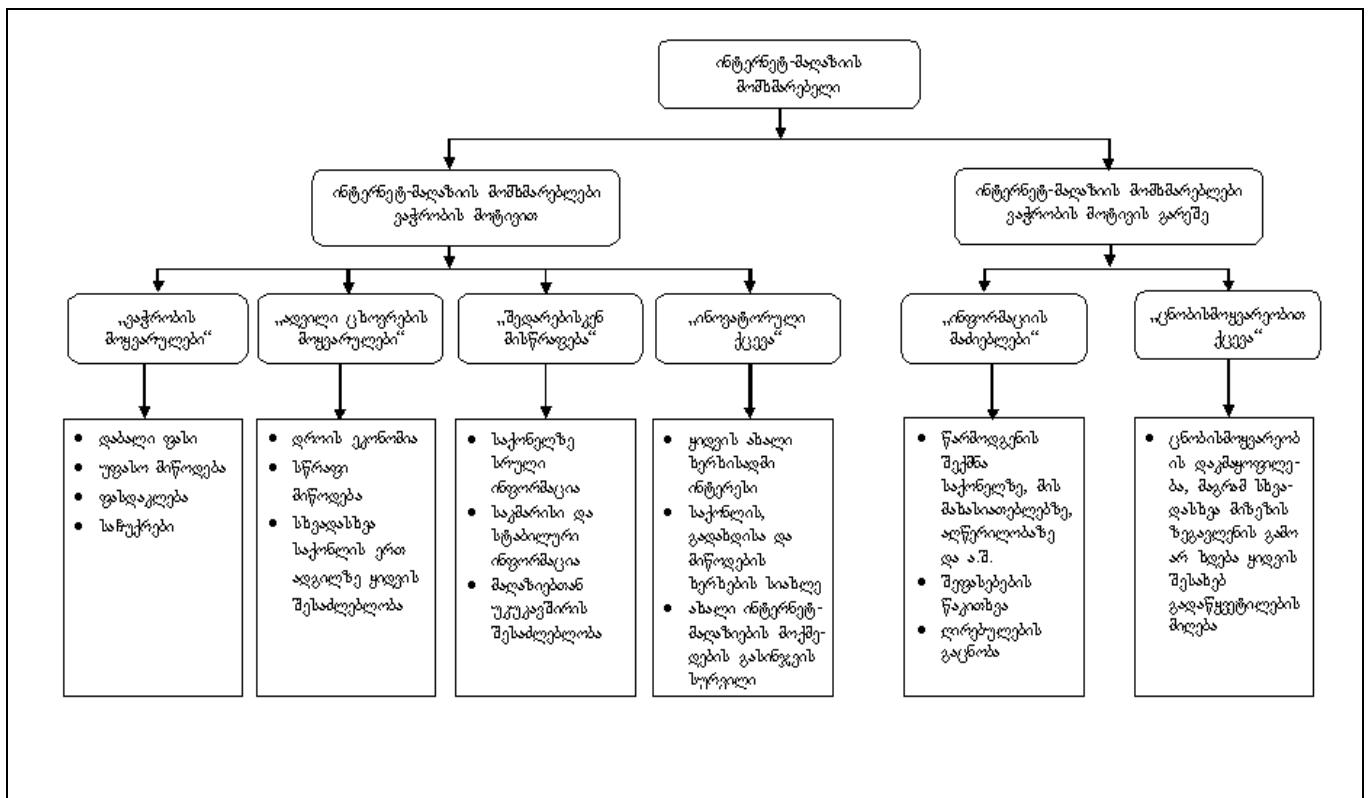
ინტერნეტ-მაღაზიის მომხმარებელთა კლასიფიკაცია ქცევის სტილის, მახასიათებლებისა და მოტივაციის მიხედვით ორი სახისაა: ინტერნეტ-მაღაზიის მომხმარებლები ვაჭრობის მოტივით და ინტერნეტ-მაღაზიის მომხმარებლები ვაჭრობის მოტივის გარეშე (იხ. ნახ. 7.7) [61].

კომპანიებმა Booz-Allen & Hamilton-მა და Nielsen//NetRatings-მა ჩაატარეს მარკეტინგული კვლევა, რომლითაც დაადგინეს ინტერნეტ-მომხმარებელთა კლასიფიკაცია მათი ინტერნეტში ქცევისა და დროის გატარების, ონლაინ რეკიში ყოფნის, თითოეულ web-გვერდზე შეჩერების ხანგრძლივობისა და საიტების ცოდნის სიღრმის მიხედვით. კვლევის შედეგად გამოვლინდა ინტერნეტ-მომხმარებელთა 6 ტიპი [61]:

- **სწრაფები.** მათი სამომხმარებლო ქცევა საკმაოდ ხანმოკლეა; ისინი შემოიფარგლებიან ერთი ან ორი საიტის ნახვით, ელექტრონული

ფოსტის სარგებლობით, ვერ ამჩნევენ რეკლამებს და მათთვის შესაძლო სასარგებლო ინფორმაციებს;

- **ფაქტების მაძიებლები.** ეს ტიპები სესიებზე საშუალოდ ხარჯავენ 9 წუთს, წინა ტიპებთან შედარებით სწრაფები არიან, მაგრამ არ ისწრაფვიან ინტერნეტ-ვაჭრობისკენ;
- **ერთი რომელიმე მისიის შემსრულებლები.** ესენი წყვეტენ ერთ ამოცანას ან ეძებენ სპეციალურ ინფორმაციას. ამ ტიპის სესია შემოიფარგლება მხოლოდ ისეთი შეტყობინებების გახსნითა და დათვალიერებით, რომლებიც მის მიზანთანაა დაკავშირებული;
- **განმეორებითი დათვალიერებლები.** ასეთი სესიების დროს ადგილი აქვს საიტის სტრუქტურის დათვალიერებას დიდი დროით (დაახლოებით



ნახ. 7.7. ინტერნეტ-მალაზიის მომხმარებელთა კლასიფიკაცია

2 წუთი). მოცემული ტიპი დათვალიერებისას დროის 95 %-ს ხარჯავს ისეთ საიტებზე, სადაც მომხმარებელი მანამდე, სულ მცირე, 4-ჯერ მაინც არის ნამყოფი. ასეთი მომხმარებლებისათვის შეიძლება გამოვიყენოთ ბანერული რეკლამირება;

- **უმიზნო სერფინგი.** ასეთი ტიპის სესია გრძელდება საშუალოდ 33 წუთი, ხოლო ერთ გვერდზე საშუალოდ მოდის 2 წუთი. მოცემულ შემთხვევაში მომხმარებელი ინტერნეტში დახეტილობს დასვენებისა

და გართობის მიზნით. მას, ძირითადად, აინტერესებს ნაცნობი საიტები, სიახლეების, თამაშის და სხვა გასართობი საიტები. ეს კატეგორია ათვისებულია სავაჭრო მარკის მარკეტინგითა და რეკლამით;

- **ინფორმაციის მოყვარულები.** სესიის ხანგრძლივობა იხარჯება რომელიმე მონაცემის ღრმად შესწავლაზე, რომლის ძიება ხდება სხვადასხვა საიტის მეშვეობით. ასეთი ტიპი მიმართულია გარკვეული ინფორმაციული კატეგორიისადმი, რაც შესაძლებლობას აძლევს ინტერნეტ-მარკეტოლოგებს მომხმარებელამდე მიიტანონ მთელი რიგი შეტყობინებები;
- **პირდაპირი სერფინგი.** სესიის ხანგრძლივობა 70 წუთზე მეტია. ერთი გვერდის დათვალიერება ხანგრძლივია და ითვალისწინებს მის ვრცლად (მაგრამ არა ღრმად) შესწავლას. ასეთი კატეგორიის მომხმარებლები, ჩვეულებრივ, მასობრივ ინფორმაციასთან ურთიერთობენ, რაც ინტერნეტ-მარკეტოლოგებს სავაჭრო მარკის პროპაგანდის კარგ შესაძლებლობას აძლევს.



## თავი 8. კომუნიკაციური პოლიტიკა ინტერნეტ-მარკეტინგში

### 8.1. ინტერნეტში კომუნიკაციური პოლიტიკის არსი

ინტერნეტ-მარკეტინგში გამოიყენება კომუნიკაციის შემდეგი საშუალებები: ელექტრონული ფოსტა; საკუთარი ვებ-საიტი; სარეკლამო შეტყობინებები; საზოგადოებასთან კავშირი (PR); ონლაინ საზოგადოება; ჩეთი (Chat); სკაიპი (Skype); ფორუმი; კონფერენცია; სპონსორულ/პარტნიორული მონაწილეობა; სწრაფი შეტყობინება. ზემოთ აღნიშნულის გარდა, კომუნიკაციის გავრცელებულ ინტერნეტ-საშუალებებს წარმოადგენს: Usenet (ელექტრონული განცხადებების დაფა); Listserv (საფოსტო რეესტრი ელექტრონულ ფოსტაში); Voice Mail (ხმოვანი ფოსტა); ვიდეო კონფერენცია; MUDS (რამდენიმე დიალოგის განხორციელება); IRC- Internet Relay Chat (ინტერნეტში საუბრის რეტრანსლირება) და სხვა [160].

ინტერნეტ-კომუნიკაციის ფორმებს გააჩნია ინდივიდუალური თავისებურებები, რომელთა ეფექტიანობა დამოკიდებულია ისეთ ფაქტორზე, როგორცაა კომპანიის მიზანი, ამოცანები და ფინანსური შესაძლებლობები, საქონლის თავისებურებები, მომხმარებელთა ქცევა და სხვა. ამიტომ კომუნიკაციის ოპტიმალური ფორმის შერჩევა უნდა მოხდეს კომპანიის გარე და შიდა სამყაროს მიზანმიმართული ანალიზის შემდეგ.

ინტერნეტ-კომპანიებისათვის ქსელი წარმოადგენს ინტეგრირებულ მარკეტინგულ არსს, სადაც ერთდროულად ხდება კომპანიის საქონლისა და მომსახურების წინსვლა და რეალიზება [15].

ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაცია არის მარკეტინგული კომუნიკაციის ყველა კომპონენტის კოორდინაციის უნარი. ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის ტექნოლოგია გულისხმობს ერთიან, მრავალარხიან სინქრონიზებულ კომუნიკაციას, რომელიც მიზნობრივ აუდიტორიასთან ორმხრივი ურთიერთობის დამყარებაზეა ორიენტირებული. თითოეული მიზნობრივი აუდიტორიისთვის იქმნება კომუნიკაციის მოდელი. ამიტომ კომუნიკაციის სტრატეგიული მოდელი დამოკიდებულია ბაზრის ტიპზე, საქონლისა და მისი სასიცოცხლო ციკლის სახეზე [161].

ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაცია შედგება ისეთი ცალკეული ნაწილებისაგან, როგორცაა რეკლამა, საზოგადოებასთან ურთიერთობა,

გასაღების სტიმულირება, თანამშრომლებთან ურთიერთობის ორგანიზება და სხვა. ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაცია უზრუნველყოფს მარკეტინგული კომუნიკაციის გარდაქმნას ისეთნაირად, რომ იგი მომხმარებლის კუთხიდან იქნეს დანახული [162].

ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის აგებისთვის გამოიყოფა რამდენიმე საბაზო ინსტრუმენტი, რომელთაგან აღსანიშნავია [163]:

- **სინერჯიზმი.** ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის შექმნის მთავარი პრინციპია მისი ყველა ელემენტის ურთიერთმხარდაჭერა და კოორდინაცია;
- **გახსნილობა.** სხვადასხვა პარტნიორის ჰორიზონტალური კომუნიკაცია ბიზნესს ხდის უფრო მდგრადს. ამიტომ აუცილებელია, რომ თანამშრომლობა იყოს გახსნილი;
- **ოპერატიულობა.** აქ საუბარია სტარტეგიული კომუნიკაციისთვის როგორც სპეციალურად ინიცირებული, ისე უნებლიეთ წარმოქმნილი მოვლენების გამოყენების მზადყოფნაზე. მოვლენის ინფორმაციული საბაზია ნებისმიერი სწორად გაფორმებული ინფორმაცია. ასეთი მოვლენა შეიძლება გახდეს ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის კომპლექსის ფორმირების საბაზი;
- **პერსონალიზაცია.** თანამედროვე მარკეტინგის თავისებურებაა თითოეულ კლიენტთან პერსონალური ურთიერთობების აგება, რაც მოითხოვს სპეციალური პროექტების შემუშავებას, კლიენტებთან ურთიერთობის მართვის (CRM) პროგრამის ჩარჩოებში განსაზღვრულ ტექნიკურ აღჭურვას და პერსონალის განსაკუთრებულ ჩვენებას.

კომპანიის ინტერნეტ-კომუნიკაციაზე მოქმედებს 4 მამოძრავებელი ძალა [14]:

- 1) **სტრატეგია/კორპორაციული ხედვა.** იგი წარმოადგენს ძირითად მამოძრავებელ ძალას. კომპანიის სტრატეგია, რომელიც შემუშავებულია კორპორაციული ხედვითა და მისით, განსაზღვრავს ინფორმაციული ტექნოლოგიების ეფექტიან გამოყენებას მარკეტინგული კომუნიკაციის აუდიტორიასთან ურთიერთობის განმტკიცებისათვის;
- 2) **მოთხოვნილება/მოხმარება.** ეს ძალა განსაზღვრავს, თუ როგორია ინტერნეტის გამოყენებისას მიზნობრივი აუდიტორიის

მოთხოვნები მარკეტინგულ კომუნიკაციასთან მიმართებით. მიზნობრივი აუდიტორიის მოთხოვნების შესაბამისად ინტერნეტის გამოყენება განაპირობებს კომუნიკაციის ეფექტიანობას;

**3) ტაქტიკა.** ესაა სტრატეგიის რეალიზაციისთვის საჭირო ღონისძიებების სია. მაგალითად, მომხმარებლებზე მონაცემთა ბაზის შეგროვებისა და დამუშავების მიზნით კორპორაციული საიტის შექმნა წარმოადგენს ტაქტიკურ ღონისძიებას მომხმარებელთა დაკმაყოფილების მიღწევის სტრატეგიაში;

**4) ეკონომიკური ეფექტიანობა.** მასში იგულისხმება ის ეკონომიკური მექანიზმები, რომლებიც კომპანიის მარკეტინგული ძალების ეფექტიანობას უზრუნველყოფენ. მაგალითად, კომპანიის მიერ კლიენტების დაკმაყოფილების მიღწევის სტრატეგია ეფექტიანი იქნება იმ შემთხვევაში, თუ შესაბამის ღონისძიებებზე გაწეული დანახარჯები გამართლდება.

მარკეტინგული კომუნიკაციური ურთიერთობის გავრცელებისთვის სარგებლობენ კომუნიკაციის მრავალი სახეობით. ეს პროცესი ხორციელდება წინასწარ შემუშავებული პროგრამის მიხედვით, რომელშიც გამოიყენება კომუნიკაციის ინსტრუმენტები: რეკლამა, გასაღების სტიმულირება, PR, პირდაპირი მარკეტინგი, სპონსორობა, სპეციალური სუვენირები და სხვა [164].

## 8.2. ინტერნეტ-მარკეტინგული კომუნიკაციის სისტემები

ინტერნეტში გამოიყენება მარკეტინგული კომუნიკაციის შემდეგი ძირითადი სისტემები:

**I. რეკლამა.** რეკლამა მძლავრი ინსტრუმენტია ეკონომიკური კვლავწარმოების პროცესში. რეკლამის მეშვეობით მწარმოებელი სწრაფად და ეფექტურად პოულობს მომხმარებელს, ხოლო მომხმარებელი - მისთვის აუცილებელ საქონელს და მომსახურებას. ამგვარად, რეკლამა ახდენს ეკონომიკური სუბიექტების ურთიერთქმედების ოპტიმიზებას, აჩქარებს კაპიტალბრუნვას და ამცირებს კვლავწარმოების ციკლის დროს. სწრაფი კაპიტალბრუნვა შესაძლებლობას აძლევს მწარმოებელს შეამციროს საწარმოო დანახარჯები

საწყობებში მარაგების შემცირების ხარჯზე და გაზარდოს კაპიტალბრუნვის რიცხვი. რეკლამის გამოყენება ზრდის გაყიდვების სისწრაფეს, ხელს უწყობს კვლავწარმოების განვითარებას და დიდი მოცულობის საწარმოო სარგებელის მიღების შესაძლებლობას იძლევა [165].

რეკლამის მიზანია ბაზარზე კონკურენციის პირობებში მომხმარებელთა ინფორმირება და მათ მოთხოვნილებებზე გავლენა. ვინაიდან არ არსებობს იდეალური ბაზარი, მომხმარებელი და გამყიდველი ყოველთვის შეზღუდულია ინფორმაციით. ინტერნეტ-მარკეტინგის ქმედითი ინსტრუმენტია ინტერნეტ-რეკლამა, რომელსაც გააჩნია თავისი სპეციფიკა და თავისებურებები, როგორცაა ინტერაქტიულობა, მომხმარებელთა აქტივობა, რეგისტრირება, ორდონიანი ზემოქმედებისა და ფოკუსირების შესაძლებლობა. ინტერნეტის მეშვეობით სარეკლამო კამპანიის წარმართვისათვის რეკლამის მწარმოებლები ოპერატიულად იღებენ მომხმარებლების გამოსხმაურებებს, ახდენენ მიღებული შედეგების ანალიზს და აფასებენ პირდაპირი მარკეტინგის სარგებელს [30].

ინტერნეტში რეკლამის ძირითადი დანიშნულებაა შემდეგი [15]:

- რეკლამამ უნდა შექმნას საქონლის, კომპანიის, იდეის მიმზიდველი სახე. ინტერნეტ-რეკლამაში საიტის გაფორმებამ და შემცველობამ სწაფად უნდა მიიპყროს მნახველთა ყურადღება;
- სარეკლამო შეტყობინება მიმართული უნდა იყოს განსაზღვრულ აუდიტორიაზე, რომელიც წარმოადგენს რეკლამირებული პროდუქციის პოტენციურ მომხმარებლებს და გავლენას უნდა ახდენდეს მათ გადაწყვეტილებებზე;
- სარეკლამო შეტყობინება უნდა წარმოადგენდეს ფასეულს მომხმარებლისათვის, კერძოდ, ინტერნეტ-რეკლამა მომხმარებლისათვის სასარგებლო ინფორმაციის მატარებელი უნდა იყოს;
- რეკლამამ უნდა განამტკიცოს კომპანიის იმიჯი და მარკა;
- რეკლამა უნდა იყოს ფირმის საერთო მარკეტინგული სტრატეგიის ნაწილი.

ინტერნეტ-რეკლამისათვის ერთდროულად დამახასიათებელია ოთხი როლი [30]:

- 1) მარკეტინგული. რეკლამა გამოდის როგორც ბაზარზე ზემოქმედების ინსტრუმენტი;

- 2) კომუნიკაციური. რეკლამა არის მყიდველსა და გამყიდველს შორის კომუნიკაციის უზრუნველყოფის საშუალება;
- 3) ეკონომიკური. რეკლამა განაპირობებს მომხმარებლის მიერ საქონლის შექენის სტიმულირებას, საწარმოო და სავაჭრო საქმიანობის ეკონომიკური მიზანშეწონილობას;
- 4) სოციალური. რეკლამა უზრუნველყოფს საზოგადოების წევრების ინფორმირებას სიახლეებსა და ტენდენციებზე, ეხმარება მათ სხვადასხვა საქონლის ურთიერთშედარებაში.

**II. PR ინტერნეტში.** PR-ის ამოცანაა აუდიტორიის ინფორმირება, მასთან ურთიერთგაგების მონახვა და ქცევის კოორდინაცია. ინტერნეტ-ქსელში საზოგადოებასთან ურთიერთობა გულისხმობს საიტის შექმნას და წინსვლას, ინტერნეტში მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებთან ურთიერთობას, ინტერნეტ-კომუნიკაციის საშუალებებში (ფორუმი, ჩეთი, კონფერენცია და სხვა) მონაწილეობას და მონიტორინგს, მოვლენების შექმნას, გაშუქებას და ა.შ.

ინტერნეტს, როგორც კომუნიკაციის არხს, ახასიათებს ცენზურის არარსებობა, ინფორმაციის გავრცელების თავისუფლება, ინტერაქტიულობა, ინფორმაციის სწრაფი გავრცელება, კონტაქტის დაბალი ღირებულება და ტექნოლოგიების კონვერგენცია. ინტერნეტი, როგორც ადამიანებზე ზემოქმედების ეფექტური მექანიზმი, მიზნობრივ აუდიტორიაზე ფოკუსირების შესაძლებლობას იძლევა, რაც სასარგებლოა PR-კამპანიის წარმართვისა და ინტერნეტ-მომხმარებლების მიერ PR-მასალების პოზიტიური აღქმისათვის.

კომუნიკაციის მაქსიმალურად ეფექტურად აგებისა და კომუნიკაციური პოლიტიკის მიზნის სწრაფად მიღწევისთვის აუცილებელია მიზნობრივი აუდიტორიის გამოყოფა, მათ მრწამსზე, ცოდნაზე, ფასეულობებზე და შესაძლო რეაქციებზე მკაფიო წარმოდგენა.

მიზნობრივი აუდიტორიიდან გამომდინარე, ინტერნეტში PR-მეთოდოლოგია მოიცავს [166]:

- მასობრივ ურთიერთობას (Mass Relations). მისი ამოცანაა ინტერნეტის მეშვეობით ბრენდინგი, საქონლისა და საიტის წინსვლა;
- ჯგუფებთან ურთიერთობას (Group Relations). ეს არის ინტერნეტის მეშვეობით ურთიერთობა კომპანიის ახლო გარემოსთან და მიზნობრივ სეგმენტებთან, ე.ი. იმათთან, ვისაც სჭირდება კომპანიის შესახებ ინფორმაციის მიღება. კომპანიას შეუძლია თავისი საქმიანი

გარემოს სეგმენტირება განსაზღვრულ ჯგუფებად და თითოეულ მათგანთან შესაბამისი ღონისძიებების გატარება;

- მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებთან ურთიერთობას (Media Relations). ეს არის ქსელის გამოყენებით მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებით ურთიერთქმედება (პრეს-რელიზების დაგზავნა, web-საიტზე სპეციალური განყოფილების შექმნა, შეკვეთილი სტატიების დაწერა და სხვა).

ელექტრონული PR შედგება შემდეგი ნაწილებისაგან [167]:

- **Web-PR.** იგი მოიცავს ინტერაქტიულ საიტებს (მომხმარებლებისათვის სწრაფი კითხვა-პასუხის შესაძლებლობებს), ვებ-კონფერენციებს (ტექსტური, აუდიო ან ვიზუალური ფორმით) და ვებ-პრეზენტაციებს (ინტერნეტ-ქსელში მიღწევად ინტერაქტიულ კატალოგებს);
- **Net-PR.** იგი მოიცავს პრეს-რელიზების ელექტრონულ გზავნილს (ასეთი პრეს-რელიზი შეიძლება იყოს ელექტრონული ფოსტით გაგზავნილი ტექსტური დოკუმენტები, აუდიო და ვიდეო ფილმები, სურათები), სხვადასხვა სახის ჩეთს, ფორუმებს (სასარგებლო კომუნიკაციის საშუალებებს, რომლითაც ყველა გამონათქვამი ჩანს), აგრეთვე ინტერნეტში ვირტუალურ ორგანიზაციებს;
- **Online-PR.** მას მიეკუთვნება მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებთან დაშვების შესაძლებლობა, ქსელური ინფორმაციული რესურსების მეშვეობით ონლაინ ინფორმირება და ელექტრონული ინტერაქტიული მონაცემთა ბაზა.

ინტერნეტი შესაძლებლობას იძლევა, რომ საერთაშორისო ბაზარზე გასვლა მოხდეს ცალკეულ ქვეყანაში წარმომადგენლობის გახსნის გარეშე, შედარებით სწრაფად და ნაკლები დანახარჯებით. აუდიტორიასთან სიახლოვე PR-ის სპეციალისტებს უადვილებს ურთიერთქმედების პროცესს, ხოლო ინტერნეტ-ქსელის საშუალებები განაპირობებენ რეალური დროის რეჟიმში PR-აქციების განხორციელებას. ინტერნეტით შესაძლებელია აგრეთვე კონკურენტების PR საქმიანობის ანალიზი.

საზოგადოებასთან ურთიერთობა კომუნიკაციური პოლიტიკის მნიშვნელოვანი ელემენტია, რომლის სპეცილისტები ვალდებული არიან

გამოიყენონ ქსელის ყველა შესაძლებლობა, ერთობლივი საქმიანობისთვის დაამყარონ კავშირუროთიერთობა ბაზრის ანალიტიკოსებთან, კლიენტებთან, ინვესტორებთან, პარტნიორებთან, მიმწოდებლებთან და ყველა ხელმისაწვდომ სუბიექტთან [34].

**III. გასაღების სტიმულირება.** ეს არის მარკეტინგული კომუნიკაციის ინსტრუმენტი, რომელიც წარმოადგენს მოკლევადიანი ხასიათის წამქეზებელი ღონისძიებებისა და მეთოდების სისტემას და მიმართულია საქონლის ყიდვა-გაყიდვის წახალისებისკენ [168].

გასაღების სტიმულირების მიზანია მუდმივ მყიდველთა წაქეზება (ლოიალურობის განმტკიცება), ახლის მოზიდვა (ახალი ლოიალურობის მოპოვება) და შემთხვევითი ვაჭრობის წახალისება. მარკეტინგული კომუნიკაციის სხვა ინსტრუმენტებისაგან განსხვავებით, მისი განსაკუთრებული მახასიათებლებია: საქონლის მიწოდების დამატება და მოტივაციის შექმნა; პოტენციური მომხმარებლების ინფორმირების ამაღლება; მომხმარებლის სწრაფი რეაქციის შექმნა და სხვა. ყოველივე ეს იძლევა შემდეგ უპირატესობებს: ქმნის მოქმედების დამატებით სტიმულს; ცვლის ფასისა და ფასეულობის თანაფარდობას; ახდენს სასინჯი გაყიდვების, მუდმივი და განმეორებითი შესყიდვების სტიმულირებას; ამატებს მღელვარებას, სანახაობას; ზრდის ვაჭრობის მოცულობას; ხელს უწყობს მონაცემთა ბაზებს შექმნას. გასაღების სტიმულირების დანახარჯები უფრო დაბალია, ვიდრე რეკლამისა. ამასთან, მისი პროგრამების განხორციელებისთანავე შესაძლებელია შედეგების შეცვლა და ეფექტიანობის შეფასება [169]. ინტერნეტში გასაღების სტიმულირების ძირითადი საშუალებების მახასიათებლები, ღირსებები და ნაკლოვანებები მოცემულია 8.1 ცხრილში [2].

**IV. პერსონალური გაყიდვები.** პერსონალურ გაყიდვაში იგულისხმება გასაღების მიზნით ერთ ან რამდენიმე პოტენციურ მყიდველთან პროდუქტის პრეზენტაცია. პერსონალური გაყიდვები წარმოადგენს მყიდველთან ხელსაყრელი ურთიერთობის შექმნისათვის წინსვლის ეფექტურ ინსტრუმენტს. ეს მეთოდი განსაკუთრებით მნიშვნელოვანია საწარმო-ტექნიკური დანიშნულების პროდუქციასთან მიმართებით.

საქონლის გაყიდვისთვის მყარდება კომპანიის წარმომადგენლის პირადი კონტაქტი ერთ ან რამდენიმე პოტენციურ მყიდველთან, სადაც კონტაქტის საშუალება შეიძლება იყოს კომუნიკაციის ნებისმიერი არხი.

ცხრილი 8.1

გასაღების სტიმულირების ძირითადი საშუალებები ინტერნეტში

საშუალებები	მახასიათებლები	ღირსებები	ნაკლოვანებები
სასინჯი ნიმუშები, სადემონსტრაციო ვერსიები და სხვა	ინტერნეტ-ქსელით ნიმუშების, სადემონსტრაციო ვერსიების და სხვა ციფრული პროდუქტების ან მომსახურების უფასოდ შეთავაზება	საქონლის შესახებ მყიდველის წარმოდგენის გაფართოება; ახალი კლიენტების მოზიდვა; ბაზარზე ახალი საქონლის დანერგვის პროცესის დაჩქარება	მნიშვნელოვანი ხარჯები (ფიზიკური საქონლისათვის)
კუპონები	სერტიფიკატები, რომლებიც კონკრეტული საქონლის შეძენისას მომხმარებელს ეკონომიის საშუალებას აძლევენ. ისინი ხასიათდებიან დაფარვის პროცენტით. კუპონები ეფექტურია ცნობილი მარკის გაყიდვის სტიმულირებისა და ახალი სავაჭრო მარკით დაინტერესებისთვის	მომხმარებელის მიერ საქონლის კარგად აღქმა; ახალი საქონლის მოხმარების სტიმულირების მნიშვნელოვანი ეფექტი	მაღალი დანახარჯები; სამომხმარებლო აუდიტორიის მცირე მოცულობა
საქონლის გაყიდვა შეღავათიანი ფასით (ფასდაკლება)	საქონლის შეთავაზებისას მისი ფასების ამსახველ დაფაზე განთავსებულია წინადადება ჩვეულებრივი ფასის შემცირების შესახებ	გასაღების მოცულობის გაზიდვა; თვალსაჩინოება და მოხერხებული გამოყენება	შესაძლებელია მისი უარყოფითი ზემოქმედება სასაქონლო მარკის პრესტიჟზე; მომხმარებელთა პოტენციური ჯგუფების მიერ არასაკმარისი არჩევა.
პრემიები	საქონლის შეთავაზება უფასოდ ან საკმაოდ დაბალ ფასში, რომლის მიზანია სხვა საქონლის შეძენის წახალისება	გაყიდვის მოცულობის ზრდის სტიმულირება უმნიშვნელო ხარჯებით; დამატებითი კონტიგენტის მოზიდვა; ასორტიმენტის გაფართოების ეფექტური მეთოდი	მომხმარებელზე ზემოქმედების ხანმოკლე ეფექტი
პრიზები (კონკურსები, ლატარიები, თამაშები)	ლატარიის შეძენის ან მასში მონაწილეობის შედეგად მყიდველს აქვს შესაძლებლობა მოიგოს ფულადი პრიზი, საგზურო ან სხვა საქონელი	ინტელექტის, მოხერხებულობის, უნარის ტესტირება, დემონსტრირება, გამოვლენა	მომხმარებელთა უმრავლესობისთვის აზარტისა და სააღბათო პროცესებისადმი უარყოფითი



პერსონალური გაყიდვების ძირითადი უპირატესობაა ის, რომ სავაჭრო აგენტებსა (გასაღების სამსახურის თანამშრომლებსა) და პოტენციურ მყიდველებს შორის უშუალო შეხვედრა ხორციელდება. ჩვეულებრივ, ესაა პროფესიონალ მხარესთან შეხვედრა, რომელიც კარგად ფლობს მოცემული საქონლის ბაზრის კონიუნქტურას. შეხვედრის პირადი ხასიათი შესაძლებლობას იძლევა, რომ კარგად იქნეს გაგებულნი მომხმარებელთა მოთხოვნები, გაერკვნენ ისინი გამყიდველის პოზიციასა და შესაძლებლობებში, დამყარდეს გრძელვადიანი ხასიათის სანდო ურთიერთობები. ამგვარად, პერსონალური გაყიდვები უზრუნველყოფს პოტენციურ მყიდველთა მიზნობრივ შერჩევას და მათზე ორიენტირებული კონკრეტული შინაარსის მოლაპარაკებას. ამასთან, პერსონალური გაყიდვები კომუნიკაციის ძვირადღირებული მექანიზმია [170].

**V. კომპანიის web-საიტი.** ინტერნეტში კომუნიკაციური პოლიტიკის ცენტრალური ელემენტია კომპანიის web-საიტი.

სრულფასოვანი საიტის, როგორც მიზნობრივ აუდიტორიასთან ურთიერთობის საინფორმაციო ბლოკებისა და ინსტრუმენტების ნაკრების, შექმნა შესაძლებლობას იძლევა მნიშვნელოვნად გაიზარდოს სარეკლამო ღონისძიებების ეფექტიანობა და შემცირდეს კომუნიკაციური პოლიტიკის განხორციელებისთვის საჭირო დანახარჯები. web-საიტი მომხმარებელს უზრუნველყოფს კომპანიის შესახებ ინფორმირებით, წარუდგენს საქონელსა და მომსახურებას, უწევს გაყიდვამდელ და გაყიდვის შემდგომ სერვისს.

web-საიტის შექმნის სარეკლამო კამპანია მოიცავს შემდეგ ღონისძიებებს [171]:

- საიტის რეგისტრაცია საძიებო საშუალებებში;
- უფასო web-კატალოგებში მისამართების განთავსება;
- ყვითელ-ფურცლებში (Yellow Pages) მისამართების განთავსება;
- რეგისტრაცია თემატურ web-სერვერებზე;
- სხვა (პარტნიორების, დილერების, სავაჭრო ფირმის და ა.შ.) საიტებზე მისამართების განთავსება;
- სხვა სერვერის მასალებში პუბლიკაციების განთავსება;
- ფასიანი სარეკლამო განცხადებების განთავსება პოპულარულ საიტებზე;

- ტელეკონფერენციებში მონაწილეობა;
- საიტის სახელის გამოყენება კომპანიის პროდუქციის რეკლამირებისა და ტრადიციული რეკლამის სახეების გამოყენებისას.

### 8.3. ინტერნეტ-რეკლამა

რეკლამა წარმოადგენს დინამიურ საზოგადოებრივ ფორუმს, სადაც ბიზნესის, შემოქმედების, მომხმარებელთა მოთხოვნებისა და სახელმწიფო სამართლებრივი რეგულირების ინტერესების თანხვედრა ხდება [172].

განთავსების ადგილისა და საშუალებების მიხედვით არსებობს რეკლამის შემდეგი ძირითადი სახეები: სატელევიზიო, რადიო, ბეჭდვითი, გარე საშუალებები, სატრანსპორტო საშუალებები, პირდაპირი საფოსტო გზავნილები, რეკლამა სმს (Short Message Service - SMS) გზავნილით, ინტერნეტ-რეკლამა (ტექსტური ბლოკები, ბანერები, კონტექსტური რეკლამა, რეკლამა გზავნილებით – სპამი) და სხვა.

ინტერნეტ-რეკლამა განიხილება, როგორც აუდიტორიაზე ზემოქმედების, კომუნიკაციის და ინფორმირების ყველაზე ეფექტური საშუალება. მისი ბაზარი მეტად დინამიურია და წარმოადგენს ინტერნეტ-ბაზრის მამოძრავებელ ძალას. რეკლამა ინტერნეტში გაცილებით იაფია, ვიდრე მასმედის, ბეჭდვითი საშუალებების ან სხვა მატარებლებით გამოყენებისას.

თანამედროვე მარკეტინგის სპეციალისტები, ინოვაციური და ინტერაქტიული საშუალებებიდან გამომდინარე, წინასწარმეტყველებენ ინტერნეტ-რეკლამის მონოპოლისტობას მომავალში და ტელე-რეკლამის ჰეგემონობის წარსულში დარჩენას [173; 174].

ინტერნეტ-გარემოში არსებობს რეკლამის სხვადასხვა ფორმა, რომელთა შორის, ძირითადია სარეკლამო შეტყობინებები [175]. სარეკლამო შეტყობინებები ინტერნეტში გადაიცემა სარეკლამო მატარებლების მეშვეობით. ძირითად სარეკლამო მატარებლებს მიეკუთვნება:

- ბანერები;
- rich-მედია ბანერები;

- ამოცურებული ფანჯარა;
- სარეკლამო ჩანართები;
- მინი-საიტები;
- კომპანიის web-საიტი (რომელიც წარმოადგენს ინტერესის სტიმულირებისა და სურვილის ფორმირების ეფექტურ საშუალებას);
- საიტის რეგისტრაცია web-კატალოგებში და მისი ინდექსაცია საძიებო სისტემების მიერ;
- რეკლამა ელექტრონული ფოსტის, დაგზავნის სიების, ტელეკონფერენციების სამსახურისა და განცხადებების დაფის გამოყენებით;
- პარტნიორული პროგრამები, როგორც ახალი მომხმარებლების მოზიდვისა და გაყიდვის მოცულობის გაზრდის მეთოდი [176].

ინტერნეტში სარეკლამო შეტყობინების მიწოდების ძირითადი სახეა ბანერები, რომლებიც შეიძლება იყოს ანიმაციური და სტატიკური (უძრავი) [78]. საერთაშორისო ორგანიზაცია Interactive Advertising Bureau (IAB) გამოყოფს ბანერების სტანდარტულ ფორმატებს, რომელთა შორის ფართოდ გამოყენებადი სახეობებია: 120 x 60 Skyscraper; 160 x 600 Wide Skyscraper; 180 x 150 Rectangle; 300 x 250 Medium Rectangle; 336 x 280 Large Rectangle; 240 x 400 Vertical Rectangle; 250 x 250 Square Pop-up; 468 x 60 Full Banner; 234 x 60 Half Banner; 120 x 240 Vertical Banner; 120 x 90 Button #1; 120 x 60 Button #2; 125 x 125 Square Button; 88 x 31 Micro Button [177].

ინტერნეტში სარეკლამო ინფორმაციის შესახებ წარმოდგენას იძლევა ცალკეული სარეკლამო მატარებლის ეფექტურობის შეფასება. მაგალითად, ინტერნეტ-რეკლამის მკვლევარები აღნიშნავენ, რომ რაც უფრო დიდია სარეკლამო მატარებლის ზომა, მით უფრო შესამჩნევია იგი მომხმარებლის მიერ და, შესაბამისად, უფრო მაღალია ეფექტურობა [178].

ზოგადად, საიტების, ისევე როგორც მედიის, შემოსავლების უდიდესი ნაწილი (100 %-მდე) მოდის რეკლამაზე.

ელექტრონული ფოსტა წარმოადგენს მომხმარებელზე ზემოქმედების, რეკლამირების ერთ-ერთ ეფექტურ ინსტრუმენტს. მისი, როგორც ინსტრუმენტის, გამოყენებით ხორციელდება [179]:

- სარეკლამო წინადადებების გზავნილი მიმღების პირდაპირი თანხმობის გარეშე (სპამი);

- სარეკლამო წინადადებების გზავნილი მიმღების პირდაპირი თანხმობით (opt-in მარკეტინგი);
- სარეკლამო ჩანართები (ბანერები, ტექსტი, ტექსტურ-გრაფიკული ბლოკი) ელექტრონული ფოსტით გაგზავნილ ელექტრონულ ჟურნალებში.

ელექტრონული ფოსტით რეკლამირების ერთ-ერთ თავისებურებაა ის, რომ მისი გამოყენებით შესაძლებელია აუდიტორიის სეგმენტაცია ინტერესთა სფეროების, აგრეთვე გეოგრაფიული და სოციალურ-დემოგრაფიული მახასიათებლების მიხედვით, რაც მიზნობრივი აუდიტორიის ზუსტად მოცვის შესაძლებლობას იძლევა [94].

რეკლამის ეფექტიანობის კრიტერიუმად მიღებულია შემდეგი მოთხოვნები [180]:

- ობიექტურობა;
- გაზომვადობა;
- სიტუაციის და ამოცანის დასმის შესაბამისობა ბაზარზე;
- შემოსაზღვრულობა დროში.

ინტერნეტ-რეკლამა, თავისთავად, გლობალური რეკლამაა. იგი განიხილება, როგორც საერთაშორისო აუდიტორიაზე ზემოქმედების, მისი ინფორმირებისა და რეაქციის აღძვრის საშუალება.

ინტერნეტ-რეკლამის განხორციელებისას გასათვალისწინებელია ის ფაქტორები, რაც გლობალურ სივრცეში სარეკლამო პოლიტიკის გატარების შესაძლებლობებს გულისხმობს. ასეთია არსებული კულტურული და ქცევითი განსხვავებები, ქვეყნების ეკონომიკური განვითარების დონეებს შორის სხვაობა, საკანონმდებლო თავისებურებები და სხვა. შესაბამისად, გამოყოფენ სტანდარტიზებული, ნაწილობრივ სტანდარტიზებული და ნაციონალურ პირობებთან ადაპტირებული რეკლამის სახეებს. ამასთან, ოპტიმალური ვარიანტის შერჩევა და სარეკლამო კამპანიის საერთო სტრატეგია მიახლოებული უნდა იყოს საერთაშორისო ბაზრის მიზნობრივი აუდიტორიის პირობებთან [181].

რეკლამის როლი განისაზღვრება როგორც ინტერნეტ-ეკონომიკის განვითარებისა და ბაზრის გაფართოების ინსტრუმენტი, კონკურენციის მასტიმულირებელი, ემოციურ-წამქეზებელი ინფორმაცია, სამომხმარებლო

მოთხოვნის ფორმირებისა და ცხოვრების დონის ამაღლების სტიმული. 82 ცხრილში ნაჩვენებია რეკლამის სიტუაციის განვითარება მარკეტინგულ კომპლექსში [182].

ინტერნეტში თანამედროვე სარეკლამო კამპანია წარმოადგენს მარკეტინგული ღონისძიებების რთულ კომპლექსს, რომელიც რეკლამის სხვადასხვა მეთოდს მოიცავს. ჯერ კიდევ რამდენიმე წლის წინ საკმარისი იყო იმის გაგება, თუ რამდენი მნახველი ეწვია საიტს სარეკლამო კამპანიის წარმართვის შემდგომ, რომელ სარეკლამო მოედნებზე შევიდნენ ეს თუ ის დამთვალიერებლები და კომპანიის გაყიდვების მოცულობა მთლიანობაში რამდენჯერ გაიზარდა, მაგრამ დღეისათვის ეს ინფორმაცია არასაკმარისია

ცხრილი 8.2

რეკლამის სიტუაციის განვითარება მარკეტინგულ კომპლექსში

მარკეტინგის კომპლექსი	რეკლამის სიტუაცია XX საუკუნეში	რეკლამის სიტუაცია XXI საუკუნის დასაწყისში
საქონელი	საქონლის რეკლამა	სავაჭრო მარკის (ბრენდის) რეკლამა
	საქონლის სტერეოტიპული რეკლამა	ექსკლუზიურ-კრეატიული რეკლამა
	რეკლამაში ტიპიურ საქონელზე დიდი განსხვავება	რეკლამაში ტიპიურ საქონელზე მცირე განსხვავება
	ინფორმაცია და შედარებითი რეკლამა	კრეატიული რეკლამა
	რეკლამის სახეების გაფართოების ტენდენცია	რეკლამის სახეების გაღრმავების ტენდენცია
ფასი	რეკლამაზე მოთხოვნის მაღალი დონე	სარეკლამო სააგენტოების წინადადებების მაღალი დონე
	ფასწარმოქმნის არარსებობა, შეთანხმებითი ფასები რეკლამაზე	რეკლამის სატენდერო ფასი
ადგილი	სარეკლამო ბაზრის ინტენსიური ზრდა	სარეკლამო ბაზრის მცირე ზრდა
	გამყიდველის ბაზარი	მყიდველის ბაზარი
	რეკლამის დაბალი საბაზრო წილი	რეკლამის მაღალი საბაზრო წილი
	სარეკლამო ბაზარზე ჩვეულებრივი კონკურენცია	სარეკლამო ბაზარზე აგრესიული კონკურენცია
	ერთდონიანი არხი „რეკლამის შემქმნელი-მედიარხი“	მრავალდონიანი არხი, შუამავლები რეკლამის მიმოქცევაში
სტიმულირება	მარტივი რეკლამა	რეკლამა ინტეგრირებული მარკეტინგული კომუნიკაციის სისტემაში
	რეკლამის რაციონალური როლი: ინფორმირება და დარწმუნება	რეკლამის ემოციური როლი: რეკლამის დემონსტრირება მომხმარებლის, როგორც ინდივიდის გაგებისა და დარწმუნებისთვის

	საზოგადოებაზე სარეკლამო ზემოქმედება	მიზნობრივ ჯგუფებზე ფოკუსირებული ზემოქმედება
	სარეკლამო საქმიანობის მარტივი სტრუქტურა	რეკლამის რთული სტრუქტურა
	რეკლამის შემქმნელის ხედვის ერთიანობა	რეკლამის შემქმნელის ინდივიდუალიზმი

სარეკლამო კამპანიის შემდგომი დაგეგმვისა და აუდიტორიასთან მუშაობისათვის [183].

აღსანიშნავია, რომ კომპანიის მარკეტინგული პოლიტიკის გატარებისას, ერთ-ერთ აქტიურად გამოყენებულ სტრატეგიას წარმოადგენს პირდაპირი მარკეტინგის სტრატეგია. პირდაპირი მარკეტინგი არის ინტეგრირებული მარკეტინგის სისტემა, რომელიც იყენებს რეკლამის ერთ ან რამდენიმე საშუალებას მომხმარებლის მხრიდან სასურველი რეაქციის მიღების ან გარიგების განხორციელებისათვის. პირდაპირი მარკეტინგის არხებია: ინტერნეტი, პირდაპირი გაყიდვა, პირდაპირი საფოსტო გზავნილი, კატალოგებით გაყიდვა, ტელემარკეტინგი, ჟურნალები, გაზეთები, რადიო. დღეისათვის კომპანიები, ეფექტიანობიდან გამომდინარე, იყენებენ ინტეგრირებულ პირდაპირ მარკეტინგს, რომელიც ფოკუსირებულია რეკლამის სხვადასხვა საშუალებების გამოყენებაზე [184].

სარეკლამო საქმიანობის ეფექტიანობა დამოკიდებულია არა მხოლოდ რეკლამაზე, არამედ მთელ რიგ კონტროლირებად და არაკონტროლირებად ფაქტორებზე, როგორცაა ქვეყნის ეკონომიკური სიტუაცია, წლის დრო, საქონლის ფასი, პერსონალის კვალიფიკაცია და სხვა. გასათვალისწინებელია აგრეთვე ისიც, რომ რეკლამა დაუყოვნებლივ არ იძლევა ეფექტს და შეიძლება დროში გაიწელოს, რაც ქმნის მნიშვნელოვან სირთულეებს სარეკლამო კამპანიის ეფექტიანობის შეფასების ობიექტური მეთოდის შემუშავებისას [185].

ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების შედეგად შეიქმნა მსოფლიო სარეკლამო სივრცე, სადაც რეკლამის ბაზრის კონცეფციას წარმოადგეს ინტერაქტიულობა მიზნობრივ აუდიტორიასთან და ქსელურ საზოგადოებასთან. თანამედროვე ეტაპზე სარეკლამო საქმიანობის მამოძრავებელ ფაქტორად იქცა ინტერნეტ-ტექნოლოგიები, ხოლო რეკლამის ბაზრის დამახასიათებელ ფაქტორად - ქსელში ინტეგრაცია.

## თავი 9. ინტერნეტ-მარკეტინგის სამართლებრივი და ეთიკური საკითხები

### 9.1. ინტერნეტ-მარკეტინგის სამართლებრივი რეგულირების პრობლემები და თავისებურებები

მარკეტინგული საქმიანობის სამართლებრივი რეგულირების განხილვისას აღსანიშნავია სამართლის ზემოქმედება მარკეტინგზე, რომელშიც იგულისხმება შემდეგი [186]:

- სამართალი განსაზღვრავს მარკეტინგულ საქმიანობაში სუბიექტის სტატუსს, უფლებებსა და მოვალეობებს;
- სამართალი განსაზღვრავს მარკეტინგულ საქმიანობაში სუბიექტის იურიდიულ (სამოქალაქო-სამართლებრივ, ადმინისტრაციულ, სისხლის სამართლებრივ, მატერიალურ) პასუხისმგებლობას;
- სამართალი განსაზღვრავს მარკეტინგული ინსტრუმენტების გამოყენების შესაძლებლობებს;
- სამართალი არეგულირებს სუბიექტების ურთიერთობას სხვა მონაწილეებთან, მათ შორის სახელმწიფოსთან;
- სამართლის დახმარებით განისაზღვრება მარკეტინგული საქმიანობის მართვა, მარკეტინგული ინფორმაციის მიღება და მარკეტინგული კომპლექსის გამოყენება ფირმის შიდა გარემოს ფარგლებში.

ინტერნეტი, როგორც პიროვნებათშორისი ურთიერთობისა და თავისუფალი სარგებლობის უნიკალური გარემო, ხასიათდება მომხმარებელთა ქცევის დამოუკიდებელი წესებით და სხვა ფაქტორებით, რაც საჭიროებს სამართლებრივ რეგულირებას მოქმედი კანონმდებლობის გათვალისწინებით.

ინტერნეტში ნებისმიერი სუბიექტის საქმიანობისას წარმოიქმნება უამრავი სამართლებრივი პრობლემა, რომელთაგან აღსანიშნავია საიტის სტატუსისა და შინაარსის რეგულირება, საავტორო უფლებების დაცვა, ქსელური ეკონომიკის ფორმირება (ელექტრონული ფული, საანგარიშსწორებო სისტემები, ფასიანი ქაღალდები, ინტერნეტ-ბანკინგი, ინტერნეტ-რეკლამა, ელექტრონული

კონტრაქტები, გადასახადები), კერძო და სახელმწიფო ინტერესების ინფორმაციული უსაფრთხოება [187].

ინტერნეტ-ქსელის საზოგადოებრივი გამოყენებისას წარმოქმნილი სამართლებრივი რეგულირების საკვანძო პრობლემებს მიეკუთვნება შემდეგი: ინტერნეტ-ქსელთან დამოკიდებულების იურისდიქციის პრობლემა; საინფორმაციო პროვაიდერების (შუამავლების) პასუხისმგებლობის პრობლემა; ინტერნეტ-ქსელთან დაკავშირებული ინიციატივების შემუშავებისა და რეალიზაციის პრობლემა. აღნიშნული პრობლემის გადაწყვეტა განსაზღვრავს ინტერნეტ-მომსახურების მდგომარეობას [188].

ინტერნეტ-ქსელის სამართლებრივი რეგულირების ცალკეულ საკითხებს მიეკუთვნება შემდეგი: კანონმდებლობა მასობრივი ინფორმაციის საშუალებებზე, სამოქალაქო კანონმდებლობა (ინტერნეტის გამოყენებით გარიგების შესრულების წესი, ელექტრონულ-ციფრული ხელმოწერის გამოყენება, ელექტრონული დოკუმენტების ნამდვილობა, ინტელექტუალური საკუთრების დაცვა, ინფორმაციის კონფიდენციალობის დაცვა, ინფორმაციული უსაფრთხოების უზრუნველყოფა, ინფორმაციასთან არასანქცირებული დაშვება), ინტერნეტის მეშვეობით დადებული გარიგებების სამართლებრივი რეგულირება (ელექტრონული დოკუმენტბრუნვისა და ელექტრონული ანგარიშსწორების საკითხები), კონკურენციის შესახებ კანონმდებლობა (დომენური სახელების გამოყენებასთან დაკავშირებით), სახელმწიფოებს შორის ინტერნეტ-ტექნოლოგიების სარგებლობაში იურისდიქციის განსაზღვრა (ინტერნეტ-ქსელის სეგმენტების რეგულირება), ასევე ინტერნეტ-სივრცეში საერთაშორისო ვაჭრობის რეგულირება [88].

ინტერნეტ-მარკეტინგის სფეროში საკანონმდებლო რეგულირების ძირითადი ობიექტია [15]:

I. კერძო ცხოვრების დაცვა, რომელიც მოიცავს შემდეგ საკითხებს:

- რომელ გარემოებაშია ნებადართული ინფორმაციის შეკრება, კომპანიას რომელი ინფორმაციის მოთხოვნის უფლება აქვს, როგორია სამომხმარებლო ინფორმაციის დაცვა არასანქცირებული დაშვებისგან;
- კლიენტის თანხმობით ან მის გარეშე შეკრებილი ინფორმაციით სარგებლობის, შენახვის, გაყიდვის კანონიერება;



- ინტერნეტ-მომხმარებელთა თანხმობით ან მათ გარეშე ელექტრონული მისამართების ავტომატური შეტანა გზავნილების სიაში.

II. არასრულწლოვნების უფლებების დაცვა, რომელიც გულისხმობს შემდეგს:

- პასუხისმგებელი ორგანოს მეშვეობით ბავშვების დაცვა მავნე ზეგავლენის ინფორმაციისგან;
- ინფორმაციის არაკანონიერი შეკრებისა და გამოყენებისგან დაცვა, სპეციალური წესების შექმნა ბავშვთა და მოსახლეობის სხვა სუსტ სემენტთან (მაგალითად, ხანდაზმულებთან) მიმართებით.

III. საკუთრების, მათ შორის ინტელექტუალური საკუთრების უფლებების დაცვა, აგრეთვე ელექტრონული საკუთრების დაცვა, ე.ი. ციფრულ ფორმატში არსებული საკუთრების შენახვა ორიგინალში. აქ გათვალისწინებულია შემდეგი საკითხები:

- ციფრული პროდუქტების მესაკუთრისა და პროვაიდერის დაცვა არაკანონიერი კოპირებისა და გამოყენებისაგან;
- პროგრამული პროდუქტების კანონიერი გავრცელება როგორც დისკებით და დისკეტებით, ისე ელექტრონული გზით, აგრეთვე ხელშეკრულების, გამოყენების წესების, ანგარიშსწორების დაცვის უზრუნველყოფა.

IV. სიტყვის თავისუფლება. ინტერნეტი იძლევა სიტყვის თავისუფლების ფართო შესაძლებლობას, მაგრამ ერთი ადამიანის სიტყვის თავისუფლება შეიძლება შეურაცხმყოფელი იყოს სხვებისთვის, რაც საჭიროებს საკანონმდებლო აქტებით რეგულირებას.

V. მომხმარებელთა დაცვა პორნოგრაფიისა და არაეთიკური მარკეტინგისგან.

VI. ელექტრონული კომერციის საგადასახადო დაბეგვრა გართულებულია სხვადასხვა ქვეყანაში არსებული საგადასახადო კანონმდებლობის განსხვავებებით. ვინაიდან ინტერნეტს არა აქვს ნაციონალური საზღვრები, ძნელია იმის გარკვევა, თუ კონკრეტული გარიგება რომელი საგადასახადო ორგანოს იურისდიქციაშია და ცალკეულ საკითხზე პრობლემის გადაწყვეტა რომელი სახელმწიფოს იურისდიქციას ეკუთვნის.

VII. ყალბი დოკუმენტის გაკეთება და სხვა კრიმინალური ქმედება, რომელიც არღვევს მომხმარებლის უფლებებს. ინტერნეტში ყიდვა-გაყიდვა ანონიმურია, რაც მანიპულირების შესაძლებლობას იძლევა (მაგალითად, მყიდველს შეუძლია განაცხადოს, რომ საქონელი ცუდია ან მისი შეძენის გამო მოტყუვდა).

განსაკუთრებული დისკუსიის საკითხია ინტერნეტში საქონლის შექენისთვის საკრედიტო ბარათის შესახებ ინფორმაციის წარდგენა.

VIII. კერძო სექტორმა ბაზარზე არსებული მოთხოვნის მიხედვით უნდა განსაზღვროს, თუ როგორი ტექნოლოგიები, სტანდარტები, ახალი მომსახურება და პროდუქტი განავითაროს. სახელმწიფომ, თავის მხრივ, უნდა გაამარტივოს ეს პროცესი შესაბამისი კანონებისა და ადმინისტრაციული რეგულირების გზით. სახელმწიფომ ასევე უნდა უზრუნველყოს ლიდერობა ასეთ დარგებში ახალი ტექნოლოგიების მხარდაჭერითა და კერძო სექტორში ტექნოლოგიების ხელშეწყობით [118]. აღნიშნულიდან გამომდინარე, სახელმწიფომ უნდა იმოქმედოს შემდეგი მიმართულებით [189]:

*ა) კერძო ინვესტიციების სტიმულირება.* მასში შედის:

- კერძო ინვესტიციების გზაზე ბარიერების მოცილება, ტელეკომუნიკაციისა და ინფორმაციის ბაზარზე საინვესტიციო ინიციატივების ხელშეწყობი პოლიტიკის გატარება;
- კანონებისა და რეგულირების წესების მისაწვდომობა, გონივრულობა და არადისკრიმინაციულობა;
- კერძო და სახელმწიფო კაპიტალის მოსაზიდად საერთაშორისო ფინანსურ ინსტიტუტებთან ურთიერთქმედება.

*ბ) კონკურენტული გარემოს შექმნა.* ჯანსაღი კონკურენცია დადებითი შედეგების მომტანია, რისთვისაც აუცილებელია:

- კონკურენციის გაზრდა ადგილობრივ, ნაციონალურ და საერთაშორისო დონეზე;
- კონკურენციის განვითარების გზაზე ბარიერების აღმოფხვრის მიმართულებით მუდმივი მუშაობა;
- ბაზარზე ახლად შექმნილი კომპანიების წახალისება.

*გ) ინფორმაციული სივრცის მისაწვდომობა.* გლობალურ ინფორმაციულ სივრცეში მიზნის მიღწევა სახელმწიფოსგან მოითხოვს მიმწოდებლების ინფორმაციული მომსახურების მისაწვდომობას არადისკრიმინაციულ პირობებში. ქსელში დაშვების დახმარებით სახელმწიფო უზრუნველყოფს კონკურენციას, რის შედეგადაც არსებითად იზრდება ინფორმაციული მომსახურების რიცხვი, რომელიც მისაწვდომია მომხმარებლებისათვის.

კერძო სექტორთან თანამშრომლობით სახელმწიფომ უნდა გააუმჯობესოს ქსელთან წვდომის საშუალებები და უზრუნველყოფს სხვადასხვა მომსახურების

ფართო ნაკრები. ამიტომ ერთიანი სტანდარტის დამტკიცების პროცესი უნდა იყოს ღია, რომელშიც მონაწილეობას მიიღებს დაინტერესებულ მწარმოებელთა დიდი ჯგუფი.

**დ) ოპტიმალური ადმინისტრაციული და საკანონმდებლო რეგულირება.** ამისათვის აუცილებელია:

- იმ მიზნებისა და ამოცანების განსაზღვრა, რომლებიც უნდა რეგულირდებოდეს კანონებით (კონკურენციის უზრუნველყოფის ჩათვლით);
- ასეთი პროცესის საკმარისად მოქნილობა, რომ შესაძლებელი იყოს ახალი მომსახურებისა და ტექნოლოგიების დანერგვა, კანონდებლობაში დამატებითი შესწორებების შეტანის გარეშე;
- რეგულირების ორგანოსთვის ფართო უფლებამოსილების დელეგირება;
- რეგულირების წესების შემუშავებისას დაინტერესებული მხარეების მონაწილეობისთვის ღია პროცესის დადგენა;
- თავისუფალი საბაზრო ურთიერთობების შექმნა, რომელიც დაეფუძნება არადისკრიმინაციულ პრინციპებს.

**ე) უნივერსალური მომსახურების უზრუნველყოფა.** უნივერსალური მომსახურების მიზანია სატელეკომუნიკაციო მომსახურების ნაკრების ხელმისაწვდომობა ნებისმიერი მოქალაქისათვის სამუშაოს ან საცხოვრებელი ადგილის მიუხედავად.

## 9.2. ინტერნეტ-მარკეტინგის ეთიკური საკითხები

თეორიულად ადვილია, რომ ერთმანეთისაგან განვასხვაოთ არალეგალური და არაეთიკური მარკეტინგული მოქმედებები. არალეგალური ქმედება არღვევს მოქმედ კანონმდებლობას, არაეთიკური კი კანონს არ არღვევს. ეთიკა არაა ჩართული კონკრეტული ქვეყნის კანონებში. თუმცა, პროფესიულ გაერთიანებებს, ორგანიზაციებს აქვთ თავიანთი ეთიკური ქცევის კოდექსი. ასეთი კოდექსი აქვთ ექიმებს, იურისტებს, მარკეტოლოგებს (მათ შორის ინტერნეტ-მარკეტოლოგებს) და სხვებს.

ეთიკა ბიზნესში ეხება ქცევის სოციალური პასუხისმგებლობის პრობლემას. ადამიანებს საქმიანობის სხვადასხვა სფეროში აქვთ თავიანთი ეტიკეტი, რომელიც ითვალისწინებს პროფესიის თავისებურებებს და სპეციფიურ პირობებს.

ბიზნესის სხვა სფეროებთან შედარებით, მარკეტინგი უფრო მეტადაა მოქცეული საზოგადოების მხედველობის არეში. ამიტომ იგი წარმოადგენს საზოგადოების მუდმივი დაკვირვებისა და ანალიზის ობიექტს. ეთიკა აჩვენებს, თუ რა კონკრეტული ქმედება წარმოადგენს სწორს ან არასწორს, კარგს ან ცუდს. ეთიკას ისეთივე უშუალო ურთიერთობა აქვს მარკეტინგთან, როგორც მარკეტოლოგს საზოგადოებასთან [190].

წარმატებული კომპანიები პერიოდულად აფასებენ მარკეტინგის ეთიკური და სოციალური პასუხისმგებლობის ძირითად პრინციპებს. როგორც ცნობილია, ბიზნესში წარმატებას განაპირობებს მყიდველების დაკმაყოფილებისკენ მიმართული მაღალი სტანდარტების მარკეტინგული ქცევა. ამიტომ კომპანიამ ყურადღება უნდა მიაქციოს ეთიკურ თემებს და სოციალური რჩევების დემონსტრირებას გარიგების დადების დროს [191].

თანამედროვე პირობებში მეტად აქტუალურია ეთიკური პრობლემები, რომლებიც დაკავშირებულია ინტერნეტ-მარკეტინგთან. ასეთია პროდუქციის უსაფრთხოების პრობლემა, რეკლამის სისწორე, სამართლიანი ფასწარმოქმნა, პატიოსანი კონკურენცია და სხვა. მათი გათვალისწინება წარმოადგენს მარკეტინგული გადაწყვეტილებების აუცილებელ ნაწილს. მარკეტინგულ პრაქტიკაში შემუშავებულია რიგი საერთაშორისო კოდექსები, რომლებიც ეთიკურ საწყისებზე რეგულირდება. ასეთია, მაგალითად, მარკეტინგული კვლევების, რეკლამისა და პირდაპირი გაყიდვის სფეროში საქმიანობა. აუცილებლობიდან გამომდინარე, მარკეტინგის სახელმწიფო რეგულირება, ძირითადად, ხორციელდება საკანონმდებლო აქტების მეშვეობით, რომლებიც უზრუნველყოფენ, ერთის მხრივ, ბაზრის მონაწილეებისათვის თანაბარი უფლებების შექმნას, მეორეს მხრივ, მომხმარებლებს შორის ურთიერთობაში თაღლითობისა და მოტყუების დაუშვებლობას. მუდმივ ყურადღებას მოითხოვს ისეთი საკითხები, როგორიცაა საბაზრო კონცენტრაცია, საფასო დისკრიმინაცია, ცრუ რეკლამა, მომხმარებელთა უფლებების დაცვა, საავტორო უფლებებისა და პატენტების დაცვა, გარემოს დაცვა, სოციალურად არაპერსპექტიული საქონლის (თამბაქო, ალკოჰოლი და სხვა) შეზღუდული მოხმარება და სხვა [192].

ეთიკური პრობლემები იყოფა შემდეგ ჯგუფებად [15]:

- კერძო ცხოვრების დაცვა (კერძო პირის თაობაზე ინფორმაციის შეკრება, შენახვა, გავრცელება);
- ინფორმაციის სიზუსტე (ავთენტურობა,<sup>1</sup> შეკრებილი და დამუშავებული ინფორმაციის საიმედოობა);
- საკუთრების უფლებების დაცვა;
- ინფორმაციასთან დაშვება (ინფორმაციასთან დაშვების უფლება და ასეთი დაშვების საზღაური).

პასუხისმგებლობის მქონე ფირმა არ უნდა იყოს შემოფარგლული დასჯის შიშით, არამედ ყველას გასაგონად უნდა განაცხადოს მიღებული ეთიკური გადაწყვეტილებების შესახებ და შექმნას კორპორაციული კულტურა, რომელიც ეთიკური ქცევის საწყისებზე იქნება აგებული, ასევე უნდა მოახდინოს ისეთი ეთიკური გადაწყვეტილებების მიღების სტიმულირება, რომლებიც პასუხობენ მის გრძელვადიან ინტერესებს. არაეთიკურმა გადაწყვეტილებებმა შეიძლება გამოიწვიოს არსებითი დანახარჯები. ასეთია, მაგალითად, ფსიქოლოგიური (ინდივიდის სინდისის ქეჯნა ეთიკური ქცევის წესების განზრახ დარღვევისთვის); პირადი (როდესაც არაეთიკური ქმედება სააშკარაოზე გამოვა, რაც პასუხისმგებელი პირის დიდი შეცდომაა); ორგანიზაციული (როდესაც კომპანიის არაეთიკური ქმედება იქცევა საზოგადოებრივ განსასჯელად, მას მოსდევს მნიშვნელოვანი დანაკარგები ჯარიმის ან რეპუტაციის შელახვის სახით) და საზოგადოებრივი დანახარჯები. მართალია, საზოგადოების დანაკარგების შეფასება რთულია, მაგრამ ის შეიძლება მნიშვნელოვანიც აღმოჩნდეს. კერძოდ, მეტისმეტად დამალული დანახარჯები, ზედმეტი ხელგაშლილობა და დაბინძურებული გარემო მხრებზე აწევა გადასახადის გადამხდელებსა და სახელმწიფოს [193].

აღსანიშნავია, რომ მორალური უფლება და მორალური პასუხისმგებლობა ზოგჯერ უჩვეულო ურთიერთობებშია იურიდიულ უფლებასა და პასუხისმგებლობასთან. კერძოდ, იურიდიული აქტები ფასდება ზნეობრივი მართლზომიერების თვალსაზრისით. მათი ცვლილების ან ახალი იურიდიული აქტების მიღების საკითხის დასმა ხდება ეთიკური დასაბუთებით. მაგალითად, იმ დროს, როცა ერთი მკვლევარი მიიჩნევს იურიდიული კანონის დაცვას

<sup>1</sup> პირველწყაროსთან, დედანთან შესაბამისობა.

ზნეობის მინიმალურ მოთხოვნად, სხვები განსჯიან იმ კანონების ეთიკურ მართლზომიერებას, რომლებიც პრაქტიკაში ხშირად ირღვევა [194].

ეთიკური ქცევის სტანდარტი სხვადასხვა ქვეყანაში განსხვავებულია. ორგანიზაციისთვის ეთიკური ქცევა ხშირად განისაზღვრება კანონის იძულებით შესრულებით და არა ეთიკური ნორმებით. ეთიკურ ქცევას არა აქვს ზედა საზღვარი. მრავალეროვნული ორგანიზაციები ხასიათდებიან მაღალი დონის ეთიკური პასუხისმგებლობითა და კონტროლით. განვითარებული ქვეყნების ყურადღება ეთიკისადმი მატულობს ეკონომიკური კეთილდღეობის დონის, ინტერნეტ-მომხმარებელთა რაოდენობის და სხვა ფაქტორების ზრდის გამო.

ამასთან, აღსანიშნავია ის ფაქტი, რომ საქართველოში ინტერნეტ-ბაზრის განვითარებამ და ელექტრონული ბიზნესის გავრცელებამ წარმოშვა ახალი ეთიკური და სამართლებრივი პრობლემები. სამწუხაროდ, ინტერნეტთან მიმართებით სახელმწიფო პოლიტიკის სფეროში უფრო მეტი კითხვაა, ვიდრე პასუხი. ამიტომ სწრაფად ცვლილებადი მარკეტინგული საქმიანობის სფეროს – ინტერნეტ-მარკეტინგს სჭირდება მნიშვნელოვანი ყურადღება, ქცევის საერთო ეთიკური და სამართლებრივი ნორმების რეგულირება. ეს კი, თავის მხრივ, განაპირობებს იმას, რომ ქართული ინტერნეტ-ბაზარი გახდება კომპანიებისთვის ხელსაყრელი, ხოლო მომხმარებლებისთვის - მომგებიანი.

## თავი 10. ინტერნეტ მარკეტინგის თანამედროვე ინსტრუმენტები

### 10.1. საძიებო სისტემის ოპტიმიზაცია (SEO)

21-ე საუკუნეში ციფრულმა რევოლუციამ და ინტერნეტის როლის მუდმივმა, სტაბილურმა ზრდამ განაპირობა ის, რომ დედამიწის მოსახლეობის უდიდესმა ნაწილმა თავი მოიყარა ერთ სივრცეში. გაიზარდა შეკავშირებულობა, გაჩნდა ახალი შესაძლებლობები, კომუნიკაციის არხები, რომელთა შედეგადაც ბიზნესიც სულ სხვა მოთხოვნების და ამოცანების წინაშე დადგა. შეიქმნა ისეთი ეფექტური ინსტრუმენტები, როგორცაა, მაგალითად, საინფორმაციო ბიზნეს ვებგვერდი - მარტივი სავიზიტო ბარათი ინტერნეტ სივრცეში პოტენციურ მომხმარებლებთან საკომუნიკაციოდ. თუმცა, ინფორმაციის მოჭარბებულმა რაოდენობამ და უზარმაზარმა კონკურენციამ საძიებო სისტემებში გააჩინა სპეციალური ალგორითმებისა და ფილტრაციის მექანიზმების შექმნის აუცილებლობა. „Google“-მა, „Yahoo“-მ, „Bing“-მა და სხვა გიგანტმა კომპანიებმა დაიწყეს რეკომენდაციების გაცემა, თითოეული ვებგვერდის ხარისხისა და სტანდარტებთან შესაბამისობის შემოწმება და მათთვის რეიტინგების მინიჭება. ეს ყველაფერი კი კეთდება იმისათვის, რომ თითოეულ მომხმარებელს, რომელიც საძიებო სისტემაში ეძებს მისთვის საინტერესო საკითხს, ეფექტური თანმიმდევრობით მიეწოდოს ყველაზე სრულყოფილი და პოპულარული ინფორმაცია. დღეს ნებისმიერ კომპანიას აქვს შესაძლებლობა, გაითვალისწინოს არსებული რეკომენდაციები, შექმნას ეფექტური ვებგვერდი და დაწინაურდეს საძიებო სისტემაში „SEO ოპტიმიზაციის“ მეშვეობით.

**საძიებო სისტემის ოპტიმიზაცია** (ინგლისურად SEO - Search Engine Optimization) გულისხმობს ვებგვერდების საძიებო სისტემებში მოწინავე პოზიციებზე მოხვედრას სწორად დაგეგმილი საძიებო სიტყვების კომბინაციით. მარკეტინგული თვალსაზრისით, ეს არის საძიებო სისტემებში (როგორცაა, მაგალითად, google, yandex, bing და სხვა) საიტის ხილვადობის (პრომოციის) გაზრდასთან დაკავშირებული ღონისძიებების კომპლექსი. SEO მოიცავს როგორც ტექნიკურ, ისე

შემოქმედებით ელემენტებს, რომლებიც აუცილებელია ვებ-გვერდის რეიტინგების, მომხმარებელთა ტრაფიკის და საძიებო სისტემებში ცნობადობის გასაუმჯობესებლად. არსებობს საიტის ოპტიმიზაციის გაუმჯობესების ბევრი ასპექტი, როგორცაა: საიტის ჩატვირთვის სიჩქარე, სათაურების გამოყოფა, სურათების ოპტიმიზაცია, დასათაურება და მარკირება, საიტის კოდის სტრუქტურა და მინიმალიზაცია, საკვანძო სიტყვები და სხვა.

SEO ოპტიმიზაცია ნიშნავს იმას, რომ საძიებო სისტემა Google-ში და სხვა საძიებო სისტემებში მომხმარებლის მიერ არჩეული სიტყვის ან/და სიტყვათა კომბინაციის მოძებნისას კომპანიის საიტი განთავსებული იქნება პირველ გვერდზე, მოწინავე ადგილზე. პოტენციური მომხმარებლები ეძებენ ბიზნესებს/სერვისებს საძიებო სისტემების დახმარებით. SEO ოპტიმიზაციის დახმარებით კომპანიის ვებგვერდმა შეიძლება დაიკავოს მოწინავე პოზიციები Google-ის საძიებო სისტემაში, რომელსაც პოტენციური მომხმარებელი მარტივად აგნებს. გამიზნული და ეფექტური SEO ოპტიმიზაცია ვებგვერდის პოპულარობის, ვიზიტორების რაოდენობის ზრდის და მეტი გაყიდვების საწინდარია.

მარტივად რომ ვთქვათ, SEO ეხმარება ადამიანებს კომპანიის საიტის მოძებნაში, ხოლო კომპანიებს – ახალი მომხმარებლის პოვნაში. ვებ საიტი არის კომპანიის სახე ინტერნეტ სივრცეში. ამავდროულად, იგი არის მომხმარებელთან კონტაქტის მთავარი წერტილი. აქედან გამომდინარე, ეფექტური ვებ საიტის ქონა აისახება კომპანიის ბიზნესის წარმატებაზე. კომპანიის ვებ საიტი, რა თქმა უნდა, წარმატებული ვერ იქნება, თუ იგი ადვილად მისაწვდომი არაა მომხმარებლისთვის. თანამედროვე SEO, არა მხოლოდ სტანდარტული პროგრამული ღონისძიებათა ერთობლიობაა, არამედ იგი უფრო ფართო სფეროა და სცდება მხოლოდ პროგრამირების არეს. SEO საშუალებას აძლევს კომპანიებს, მომხმარებელმა აღმოაჩინონ, შეამჩნიონ და შეიყვარონ მათი ვებ საიტი და, შესაბამისად, იყიდონ ის პროდუქტი ან სერვისი, რომელსაც ისინი სთავაზობენ.

SEO არის ინვესტიცია დიდი უკუგებით. მაგალითად, თუ კომპანიას აქვს კარგი პროდუქტი, თუმცა, მისი საიტი გუგლის საძიებო სისტემის მიხედვით, მხოლოდ მე-3 ადგილზე იძებნება. შესაბამისად, მას იშვიათად ამჩნევენ, რადგან, როგორც



ცნობილია, გუგლში ძიების 90% მთავრდება პირველ გვერდზე. ეფექტური SEO სტრატეგიის შედეგად, შესაძლებელია, კომპანიის პროდუქტი პირველ გვერდზე აღმოჩნდეს. ასეთ შემთხვევაში, კომპანიის შანსი, მომხმარებელმა შეამჩნიონ, 90%-ით იზრდება.

საკვანძო სიტყვებისა და კონტენტის მრავალფეროვნების გარდა, SEO მრავალ სხვა ელემენტსაც მოიცავს. ეს ელემენტები იყოფა ორ ძირითადად კატეგორიად:

- **On-Page SEO** - მოიცავს ყოველ მოქმედებას რომელიც მიმართულია საიტის ინდივიდუალური გვერდების გასაუმჯობესებლად, რათა გაიზარდოს საიტის მნიშვნელობა საძიებო სისტემაში. საკვანძო სიტყვები, ფორმატირება, URL-ები ანუ ლინკები, ნავიგაცია, საიტის ჩატვირთვის სიჩქარე, ბლოგი და რესფონსიული დიზაინი - ეს ყველაფერი On-Page SEO -ს ელემენტებია.
- **Off-Page SEO** - Off-Page SEO -ს გაუმჯობესება შესაძლებელია საიტის გარე სამუშაოების ჩატარებითაც. ეს კატეგორია მოიცავს როგორც ლინკების კონსტრუირებას [link building], ასევე სოციალურ მედიას, სხვადასხვა სახის ბიზნეს გვერდებზე რეგისტრაციასა და პუბლიკაციების განთავსებას ამა თუ იმ საინფორმაციო და ანალიტიკურ პლატფორმაზე.

მართალია, SEO შეიძლება კომპლექსური იყოს, მაგრამ ეს არ არის მიზეზი იმისა, რომ მასზე უარი ვთქვათ. SEO ბევრად უფრო ეფექტურია, ვიდრე ტრადიციული მარკეტინგული ხრიკები. მთავარია, გვექონდეს სწორად ჩამოყალიბებული გეგმა და ვიცოდეთ, თუ როგორ გამოვიყენოთ იგი.

- **ლოკალური SEO** - ლოკალური SEO -ს მიზანია ხელს უწყობს ადგილობრივ კონტენტს, რადგან მას დამატებითი მნიშვნელობა გააჩნია მომხმარებლებისთვის. ლოკალური აუდიტორიის კარგად განსაზღვრა და გაცნობა საშუალებას აძლევს კომპანიებს, კონკურენცია გაუწიონ უდიდეს კორპორაციებსაც კი. ისეთი ხელსაწყო, როგორც ლოკალური-ის მიერ შექმნილი საკვანძო სიტყვების მგეგმავი, Google Keyword Planner-ია, საშუალებას აძლევს მომხმარებლებს, იპოვონ ის ფრაზები, რომლებიც ყველაზე ზუსტად

ასახვენ კომპანიის ბიზნესის სფეროსა და მუშაობის პრინციპს კონკრეტულ ქვეყანასა თუ ქალაქში. შემდგომში ამ სიტყვების რელევანტური კონტენტი დაეხმარება კომპანიებს, ოოგლე-ში მოწინავე პოზიცია დაიკავონ.

- **სოციალური მედია** - სოციალური მედია არის იდეალური ადგილი, რომ კომპანიებმა გააზიარონ კონტენტი თავიანთი საიტიდან ან ბლოგიდან, რაც გაზრდის საიტზე ვიზიტორების რაოდენობას, რომლებიც, შესაძლოა, მომავალში მათი მომხმარებლები გახდნენ. კომპანიებმა უნდა შექმნან პოსტები რეგულარულად სოციალური მედიისთვის და ამ ფორმითაც დაამყარონ ურთიერთობები მომავალ მომხმარებლებთან.
- **ლინკების კონსტრუირება [link building]** - კიდევ ერთი ასპექტი, რომელიც უ სტრატეგიისას უნდა გავითვალისწინოთ, ლინკების კონსტრუირებაა. აღსანიშნავია, რომ ოოგლე-ისთვის არ აქვს მნიშვნელობა ბიზნესის სიდიდეს და ისიც საგულისხმოა, რომ აკრძალული ხერხების გამოყენების შემთხვევაში ოოგლე აუცილებლად მოახდენს კომპანიის დაჯარიმებას გარკვეული აკრძალვებით. ამიტომ პირველ რიგში, უარი უნდა ვთქვათ აკრძალული მეთოდებისა და სპამის გამოყენებაზე. ნაცვლად ამისა, საჭიროა გამოვიყენოთ ლინკების კონსტრუირება ჩვენი ავტორიტეტის საჩვენებლად, მაგალითად, სტუმართათვის ბლოგის შექმნა, რელევანტური დირექტორიებისა და ისეთი კონტენტის განთავსება, რომელსაც სხვები გააზიარებენ.

ვებ საიტის SEO ოპტიმიზაცია მოიცავს სხვადასხვა ღონისძიებების განხორციელებას, როგორცაა: ეფექტური კონტენტის განთავსება, ვებ პროგრამირება, გარე და შიდა ლინკების სწორედ გამოყენება და სხვა სახის SEO სტრატეგიების გამოყენება. ამავდროულად, ბოლო წლების ტენდენციის შესაბამისად, აქტუალური ხდება მობილურებზე მორგებული საძიებო სისტემების განვითარება, შესაბამისად, მნიშვნელოვანია ვებ საიტის მორგება მობილური საძიებო სისტემების მიმართაც.



SEO ოპტიმიზაციის სერვისი შედგება სხვადასხვა ეტაპებისგან:

- ვებ-გვერდის SEO ანალიზი. ვებგვერდის გაანალიზება SEO სტანდარტების

მიხედვით და მისი ტექნიკურად გამართვა, რაც გულისხმობს საიტის სწორ კოდირებას და საძიებო სისტემებისთვის მის შინაარსობრივად გამართვას.

- **საძიებო სიტყვების ანალიზი.** მოწინავე პოზიციებზე გასვლა დამოკიდებულია კონკრეტული ბიზნესის შესაბამისი საძიებო სიტყვების სწორად შერჩევაზე. ეს ძალიან მნიშვნელოვანი პროცესია, რადგან შერჩეული საძიებო სიტყვების მიხედვით იწყობა ონლაინ მარკეტინგული გეგმის SEO სტრატეგია. საჭიროა საკვანძო სიტყვების კვლევა იქამდე, სანამ არ მივიღებთ ამ სიტყვების ამომწურავ სიას, ამის შემდეგ კი შეგვეძლება ავირჩიოთ საუკეთესო ამ სიიდან. უნდა გვახსოვდეს, რომ როდესაც საქმე საკვანძო სიტყვებს ეხება, ხარისხი ბევრად მნიშვნელოვანია, ვიდრე რაოდენობა.

- **საკვანძო სიტყვების ოპტიმიზაცია** - მოკვლევულ საკვანძო სიტყვებს პერიოდულად ვამატებთ როგორც საიტის კოდში, ასევე მის კონტენტში. ამას გარდა, ინტერნეტში არსებულ სხვა პლატფორმებზე ვანთავსებთ ჩვენი ბიზნესის შესახებ შექმნილ მაღალი ხარისხის და რელევანტურ კონტენტს, რაშიც ასევე უკვე მოკვლევულ საკვანძო სიტყვებს ვიყენებთ.
- **კოპირაიტინგი.** კოპირაიტინგი, იგივე Content მარკეტინგი გულისხმობს უნიკალური და ხარისხიანი ტექსტების შექმნას და მიწოდებას ტარგეტირებულ მომხმარებელამდე მათი ვებგვერდზე მოზიდვის მიზნით. ტექსტების გავრცელება ხდება საკუთარი ან სხვა ნებისმიერი ქართული ხარისხიანი ვებგვერდის საშუალებით.
- **კონკურენტების ანალიზი.** SEO სტრატეგიის დაგეგმვისას აუცილებელია კონკურენტი ვებგვერდების კარგად შესწავლა რათა დავინახოთ ის ბერკეტები, რომლებიც უზრუნველყოფენ მოწინავე პოზიციებზე მათ გაყვანას და გადასწრების მიზნით უფრო მძლავრი და უკეთესი მექანიზმის შექმნას.
- **რეპორტიინგი.** დაკვირვება და ანგარიშგება იმისა, თუ რა კეთდება, კამპანიის სწორად გაგრძელებისა და მისი უფრო მეტად განვითარების საწინდარია. Google Analytics-ისა და Moz-ის პლატფორმის საშუალებით AdvertWise გაჩვენებს ყველა იმ შესაბამისი საძიებო სიტყვის პოზიციონირებას და მომხმარებლის რაოდენობას და ქმედებას, რომლებიც ამ საძიებო სიტყვის ძიებისას კომპანიის ვებგვერდზე გადმოდიან.
- **ნდობისა და ავტორიტეტის გამომუშავება** - ონლაინ სივრცეში ჩვენი კომპანიის ვებ გვერდს ვუკეთებთ რეკლამას და პოპულარიზაციას, რათა მივიღოთ მეტი ნდობა საძიებო სისტემის მომხმარებლებისაგან;
- **ტოპ პოზიციების მოპოვება** - ვცდილობთ, რომ ჩვენი პოზიცია იყოს N1 საინტერესო ძებნის შედეგებში.
- **თავიდან დაწყება** - მას შემდეგ, რაც შევასრულებთ წინა პუნქტს, ვუბრუნდებით პირველს და ვიწყებთ თავიდან ახალი საკვანძო სიტყვების კვლევით.

ამრიგად, SEO ოპტიმიზაცია საკმაოდ რთული, გრძელვადიანი და მუდმივი პროცესია. SEO შესაძლოა დაიყოს ორ ნაწილად:

- ვებ გვერდის ტექნიკურად მომზადება SEO - სთვის;
- ვებ გვერდის კონტენტის მომზადება SEO - სთვის.

ვებ გვერდის ტექნიკური მომზადება საძიებო სისტემებისათვის ვებ გვერდის შექმნის ერთ-ერთი განუყოფელი ნაწილია. ყოველ ვებ გვერდზე მუშაობისას აუცილებლად უნდა გავითვალისწინოთ მათი ტექნიკურ გამართულობა საძიებო სისტემებისათვის. ამისათვის უნდა მივყვეთ იმ საერთაშორისო სტანდარტებსა და რჩევებს, რომლებსაც საძიებო სისტემები გვამლევენ, რათა ვებ გვერდი მაქსიმალურად მარტივად იძებნებოდეს და იკითხებოდეს საძიებო სისტემების მიერ. ამ შემთხვევაში უდიდესი ყურადღება ექცევა ვებ გვერდის სწორ წყობას, თითოეული გვერდის მისამართს და ვებ გვერდის ჩატვირთვის სიჩქარეს. ეს არის საძიებო სისტემების პირველადი მოთხოვნები, რათა ვებ გვერდი უფრო მაღლა იყოს საძიებო რეიტინგში და, რაც მთავარია, ყველა დამზადებული ვებ გვერდი, აუცილებლობლად მოერგოს მობილურ ტელეფონებს და პლანშეტებს, რაც არის კიდევ ერთი აუცილებელი მოთხოვნა ყველა საძიებო სისტემის მიერ. რაც შეეხება SEO - სათვის ვებ გვერდის კონტენტის მომზადებას, ეს დამოკიდებულია შემკვეთი კომპანიის ვებ გვერდის სპეციფიკაზე, რომელშიც გაითვალისწინება: ვებგვერდის უნიკალურობა და შინაარსი, ვებ გვერდის ვიზიტორების რაოდენობა და ვებ გვერდზე დროის გატარება და სხვა.

**როგორ მივხვდეთ მუშაობს თუ არა SEO?** SEO საქმიანობაში მუდმივად არის შესაძლებელი შედეგებზე თვალის დევნება. Google Analytics-ის გამოყენებით, შესაძლებელია, თვალყური ვადევნოთ, თუ ვინ სტუმრობს ჩვენს ვებ-გვერდს, როგორ ხვდებიან ისინი ჩვენთან და რას აკეთებენ საიტზე მოხვედრის შემდგომ.

ამრიგად, SEO ოპტიმიზაცია ეს არის კომპანიის ვებგვერდის ცნობადობის, ვიზიტორების რაოდენობის ზრდის და ეფექტიანი გაყიდვების საწინდარი. ესაა

ინვესტიცია, რომელიც დროთა განმავლობაში კომპანიას აწინაურებს და კონკურენტუნარიანს ხდის იქ, სადაც მომხმარებელი ყველაზე მეტად მოელის. ამიტომ დღევანდელ ბიზნეს სამყაროში წარმატების მისაღწევად და კონკურენტუნარიანი ბიზნესის ჩამოსაყალიბებლად SEO აუცილებელი კომპონენტია. SEO-ს გარეშე ონლაინ სამყაროში კომპანიები, ფაქტიურად, უხილავები არიან, რაც იმას ნიშნავს, რომ როდესაც პოტენციური მომხმარებლები ეძებენ კომპანიის მიერ შეთავაზებულ საქონელს ან მომსახურებას, ისინი მათ პოვნას ვერ შეძლებენ.

## 10.2. Google AdWord

ინტერნეტ რეკლამის ყველაზე ეფექტური ინსტრუმენტია Google Adwords. მას 1999 წლიდან იყენებენ. ამ სახის რეკლამით სარგებლობენ როგორც დამწეები, ისე შემდგარი კომპანიები. Google Adwords ერთ-ერთი საუკეთესო საშუალებაა ბრენდისა და სერვისების გაპიარებისთვის, ახალი პროდუქტებისა და აქციებისთვის და ა.შ. ეს არის გზა, რომელსაც მინიმალური დანახარჯებით მოაქვს მაქსიმალური შედეგი. სტატისტიკური მონაცემების თანახმად, მსოფლიო ბაზარზე კომპანიების წლიური ბიუჯეტი Google AdWords-ის მეშვეობით, მინიმუმ, 30-50%-ით იზრდება.

Google Adwords არის გუგლის სარეკლამო სისტემა, რომელიც ეხმარება კომპანიას პოტენციურ კლიენტთან დაახლოებაში და შედეგების კონტროლში. ხშირად რეკლამები მოცემულია საძიებო სისტემის შედეგების თავში ან ბოლოში, განსხვავებული ფორმით ან შედეგების მარჯვენა მხარეს. Google Adwords-ით შეგვიძლია ჩვენს პროდუქტს გავუკეთოთ რეკლამა გუგლის საძიებო სისტემაში, YouTube – ში და გუგლის პარტნიორ სხვა ვებგვერდებზე. რეკლამა ოგლექში გულისხმობს ჩვენი რეკლამის ჩვენებას Google-ის საძიებო სისტემაში მაშინ,

როდესაც მომხმარებელი ეძებს იმ სიტყვებს ან სიტყვათა წყობას, რომელიც შეესაბამება ჩვენს საქმიანობას და იმ პროდუქტს, რომლის მიწოდებაც გვსურს. წარმატებულ ოოგლე AdWords კამპანიას სჭირდება სწორად დაგეგმვა და მართვა. რით გამოირჩევა ედვორდსი მისი კონკურენტებისგან? ესაა: ზუსტი მიზნობრიობა, მხოლოდ „შედეგში“ გადახდა, რეკლამების და ბიუჯეტის მართვა, შეფასების ზუსტი სისტემა.

- **მიზნობრიობის განსაზღვრა.** განვიხილოთ ასეთი მაგალითი. კონკრეტული მომხმარებელი გუგლში ეძებს ძაღლის საჭმელს. სავარაუდოდ, იგი დაინტერესებულია ძაღლის საჭმლის ყიდვით, ჩვენ კი ვფლობთ ზოომალაზიას. ჩვენ შეგვიძლია გავაკეთოთ რეკლამა საძიებო სისტემაში სწორედ იმ მომხმარებლისთვის, რომელიც ეძებს ძაღლის საჭმელს. ედვორდსი გვაძლევს საშუალებას, ათასობით ჩვენს პოტენციურ კლიენტამდე მივაღწიოთ. ჩვენ შეგვიძლია მივუთითოთ ზუსტი საძიებო სიტყვები, შევქმნათ ისეთი რეკლამა, რომელიც ჩვენს კლიენტებს მოიზიდავს, ავირჩიოთ მხოლოდ ის ვებგვერდი, რომელზეც გვინდა, რომ ჩვენი რეკლამა გაეშვას და ა.შ. არსებობს ტარგეტინგის უდიდესი საშუალებები, რაც იძლევა იმის გარანტიას, რომ მხოლოდ ჩვენთვის სასურველ ადამიანებს ვუჩვენოთ რეკლამა.
- **მხოლოდ „შედეგში“ გადახდა.** AdWords-ში თანხას ვიხდით მხოლოდ კლიკში და არა რეკლამის გამოჩენაში. ედვორდს არ აქვს ფიქსირებული გადასახადი. ედვორდსი არის Pay Per Click სისტემა, რაც ნიშნავს იმას, რომ ფულს ვიხდით მხოლოდ კლიკში, რეალურ მომხმარებელზე. კარგი ტარგეტირების შემთხვევაში კი მხოლოდ პოტენციურ კლიენტში ვხარჯავთ ჩვენს სარეკლამო ბიუჯეტს.
- **რეკლამების და ბიუჯეტის მართვა.** AdWords-ში შესაძლებელია ბიუჯეტის კონტროლი თითოეულ საძიებო სიტყვაზე, შევადგინოთ დღიური ბიუჯეტი, კამპანიის ბიუჯეტი და ა.შ. სარეკლამო ბიუჯეტის გახარჯვა ხდება მხოლოდ მიზანმიმართულად.
- **შეფასების ზუსტი სისტემა.** ვთქვათ, გვაქვს ონლაინმალაზია. ზუსტად შეიძლება გავიგოთ, რომელი საძიებო სიტყვიდან შემოსულმა ადამიანმა იყიდა ჩვენი პროდუქტი, რა გვიჯდება ერთი გაყიდვა და ა.შ.

### *AdWords-ის წაირსახეობები*

AdWords პირობითად იყოფა ორ ძირითად თემად: Search Network და Display Network. განვიხილოთ თითოეული.

- **Search Network.** სერჩ ნეთვორქი ნიშნავს, რომ ჩვენი რეკლამა გავა საძიებო სისტემებში (გუგლში და მის პარტნიორ საძიებო სისტემებში). Adwords გვამლევს საშუალებას, ავირჩიოთ ის საძიებო სიტყვები, რომლებზეც გვინდა, რომ ჩვენი რეკლამა გამოჩნდეს. Search Network შეეხება მხოლოდ საძიებო სისტემებს.
- **Display Network.** დისფლეი ნეთვორქი ნიშნავს რეკლამის გაშვებას გუგლის პარტნიორ საიტებზე, როგორებიცაა YouTube და ნებისმიერი მილიონობით ის საიტი, რომელსაც გუგლის AdSense რეკლამები აქვს დაყენებული. ამ შემთხვევაში ჩვენ შეგვიძლია აირჩიოთ კონკრეტული საიტები, კონკრეტული მომხმარებელთა ჯგუფი, საძიებო სიტყვები და ა.შ. არსებობს ფილტრაციის უამრავი საშუალება, რომლითაც ზუსტად მივაღწევთ ჩვენთვის სასურველ ადამიანებამდე.

### **Google Adwords-ის უპირატესობები**

Google Adwords-ის საშუალებით შესაძლებელია მოვიზიდოთ სწორედ ის აუდიტორია, რომელიც ეძებს ჩვენს საქონელს თუ მომსახურებას. Google Adwords-ს გააჩნია შემდეგი უპირატესობები:

- ზრდის ინტერნეტ გაყიდვების მოცულობას;
- ხელს უწყობს მუდმივი აუდიტორიის ფორმირებას;
- საიტის ტიპის, მომხმარებელთა კატეგორიის ან რემარკეტინგის გამოყენებით იზიდავს საჭირო თემატიკის მომხმარებელს საიტზე;
- გვიჩვენებს, რამდენმა ადამიანმა ნახა ჩვენი რეკლამა და რამდენმა დააკლიკა მასზე;



- 24- საათიანი სტატისტიკა საშუალებას გვაძლევს, ნებისმიერ მომენტში შევაფასოთ რეკლამის ეფექტიანობა;
- გლობალური და ლოკალური ტარგეტის შესაძლებლობა საშუალებას გვაძლევს, მოვახდინოთ ზუსტი ტარგეტინგი ქვეყნების, რეგიონების, ქალაქებისა თუ გარკვეული ობიექტის მიხედვით.

Google-ის რეკლამის განთავსება შესაძლებელია არა მხოლოდ Google-ის ვებგვერდზე, არამედ მის პარტნიორ ვებგვერდებზეც. ამისთვის Google-მა შექმნა Display Network-ის სარეკლამო ფორმა. მისი საშუალებით შესაძლებელია რეკლამის შექმნა სურათის, ვიდეოს, მულტიმედიური რეკლამის ფორმატისა და სხვა ფორმის სახით. ეს სარეკლამო ფორმა ხშირად გამოიყენება საქონლისა თუ მომსახურების გაყიდვების მოცულობის გაზრდისთვის.

ქართულ ბაზარზე ამ მხრივ ერთ-ერთი ყველაზე გამორჩეულია გუგლის ოფიციალური პარტნიორი კომპანია საქართველოში [AdvertWise.ge](http://AdvertWise.ge), რომელიც გუგლსა და ფეისბუქზე რეკლამის განთავსების გარდა, გვთავაზობს მომსახურებას SEO-ს კუთხით, რაც ამა თუ იმ კომპანიის ვებ-გვერდს საშუალებას, მისცემს იყოს მაღალ პოზიციებზე საძიებო სისტემებში.

AdvertWise.ge-ს აქვს Google Adwords კამპანიის მართვის 5 წლიანი საერთაშორისო გამოცდილება. ამ პერიოდის განმავლობაში მართავდნენ 25-მდე კომპანიის Google AdWords კამპანიას. ადვერთვაიზი იყენებს Google AdWords-ის პარტნიორულ ანგარიშს, რომელიც კამპანიების კიდევ უფრო დახვეწილად განხორციელების, Google-თან კონსულტაციის და Google-ის სკრიპტების გამოყენების საშუალებას იძლევა, რაც უზრუნველყოფს რეკლამების და საძიებო სიტყვების უშეცდომოდ გაშვებას. ადვერთვაიზი სრულ წვდომას აძლევს პარტნიორებს Google AdWords-ის კამპანიის სისტემაში, რაც ორივე მხარეს უფრო ჩართულს ხდის მუშაობის პროცესში. ადვერთვაიზის ოფისი მდებარეობს საქართველოში, რაც საშუალებას გაძლევს, გქონდეს შეხვედრები, ჩავატაროთ ერთობლივი ტრენინგი პროდუქტზე და გვქონდეს სწრაფი და უფრო ეფექტური კომუნიკაცია.

### 10.3. სოციალური მედია მარკეტინგი (SMM)

სოციალური მედია მარკეტინგი (SMM -Social Media Marketing) წარმოადგენს ინტერნეტ მარკეტინგის კომპლექსურ გადაწყვეტილებას, რომელიც მოიცავს კომუნიკაციისა და სტრატეგიის შემუშავების სხვადასხვა მიმართულებას. მათ შორის ყველაზე გავრცელებული მეთოდებია გაერთიანების, ე.წ. ქომიუნითის შექმნა, კორპორაციული ბლოგინგი, ონლაინ ბრენდინგი, ბრენდული არხების შექმნა და არასტანდარტული SMM, რეპუტაციის მენეჯმენტი.

SMM (Social Media Marketing) - ეს არის კომპლექსური მარკეტინგული ღონისძიებების ერთობლიობა, რომელიც მიმართულია ბრენდის (ან მედიური პერსონის) მხარდასაჭერად და მიზნობრივ აუდიტორიასთან ხანგრძლივი, მჭიდრო კომუნიკაციის ასაწყობად, სოციალური ქსელების, ფორუმებისა და ბლოგოსფეროს გამოყენებით.

ინტერნეტ მარკეტინგის დაგეგმარებისას ნებისმიერი პროდუქტის პოპულარიზაციისთვის ყველაზე გავრცელებული მეთოდია ბრენდის ირგვლივ გაერთიანების შექმნა. თუკი რამდენიმე წლის წინ არსებობდა კლუბები, სადაც საერთო ინტერესების ადამიანები იკრიბებოდნენ, XXI საუკუნეში ამ კლუბებმა ონლაინ სივრცეში გადმოინაცვლა და შეიქმნა ვირტუალური კლუბები. თუმცა, ამგვარი კლუბის შესაქმნელად ნებისმიერმა კომპანიამ უნდა გაითვალისწინოს, რომ აუცილებელია ორმხრივი კავშირი კომპანიასა და მომხმარებელს შორის. ამიტომ, აუდიტორიასთან ურთიერთობისა და მეტი ეფექტურობისთვის სასურველია, რომ შეიქმნას ღია გაერთიანება ბრენდის ირგვლივ, სადაც მომხმარებლის მიერ დასმული არცერთი კითხვა უპასუხოდ არ დარჩება. ვირტუალური კლუბი, შექმნილი კომპანიის ინიციატივით, არის სოციალურ ქსელში კომპანიის ოფიციალური წარმომადგენლობა. შესაბამისად, კომპანიამ უნდა აწარმოოს დიალოგი აუდიტორიასთან, რათა მეტი მომხმარებელი დააინტერესოს. ვირტუალური კლუბის საშუალებით ასევე საკმაოდ

წარმატებულად ხდება უახლესი ინფორმაციის გავრცელება, ღონისძიებების ანონსირება და, რაც მთავარია, ინტერნეტ მარკეტინგი მაქსიმალურად ზოგავს ადამიანურ რესურსებს და კომპანიის ბიუჯეტს. შედეგი კი მაქსიმალურად ეფექტურია.

საზოგადოების დაინტერესება შეიძლება გამოიწვიოს არა მარტო ბრენდმა, არამედ კონკრეტულმა პიროვნებამ, კომპანიის დამფუძნებელმა, აღმასრულებელმა დირექტორმა ან სხვა. სწორედ ამ მიმართულებით ინტერნეტ მარკეტინგის საუკეთესო მეთოდია პერსონალური ბრენდინგი, რაც ონლაინ რეპუტაციის შექმნას გულისხმობს. საზოგადოების მიერ ხშირად ხდება კონკრეტული ადამიანისა და ბრენდის გაიგივება, შესაბამისად, წარმატებული პერსონალური ბრენდინგი ასევე წარმატებული ბიზნესის ერთ-ერთი საფუძველია. პერსონალური ბრენდინგი ასევე შეიძლება გამოიყენოს ნებისმიერი პროფესიის ადამიანმა. SMM-ის შემდეგი მეთოდი, რეპუტაციის მენეჯმენტი, სწორედ ონლაინ რეპუტაციის სწორედ წარმართვას ემსახურება. ინტერნეტ სივრცეში არაერთგზის შეხვდებით ამა თუ იმ კომპანიის შესახებ ნეგატიურ ინფორმაციას. ხშირ შემთხვევაში, ამგვარი ინფორმაციის გავრცელებაზე კონკურენტი კომპანიები ზრუნავენ, გავრცელების რესურსები კი, – ფორუმები, თემატური ვებ-გვერდები, პირადი ბლოგები და სოციალური ქსელებია. დღესდღეობით კომპანიის რეპუტაცია ბევრად არის დამოკიდებული მის გარშემო არსებულ საინფორმაციო სივრცეზე. სწორედ ამიტომ, კომპანიის მიერ უნდა მოხდეს სწორი ინფორმაციის გავრცელება და ნეგატიური ინფორმაციის მართვა. ამ საკითხების გადაწყვეტას ემსახურება რეპუტაციის მენეჯმენტი. მისი სწორად დაგეგმარების შემთხვევაში კი ნებისმიერი ბრენდი შესაძლოა წარმოუდგენლად პოპულარული გახდეს. SMM-ის შემდეგი მეთოდი, არასტანდარტული აქტივობები მოიცავს სოციალურ მედიაში ისეთი ინტერაქტიული ელემენტების შექმნას, როგორცაა კონკურსები, სპეციალური აპლიკაციები სოციალური ქსელებისთვის (რის საშუალებასაც აცვობოკ იძლევა), ონლაინ გამოკითხვები და მსგავსი აქტივობები. SMM-ის ერთ-ერთ ეფექტურ მეთოდს წარმოადგენს ასევე კორპორაციული ბლოგინგი. გარდა კორპორაციული ბლოგინგის წარმოებისა, ასევე საკმაოდ ეფექტურია მიკრობლოგინგის სერვისი თწიტტერ. ამ ქსელის გამოყენებით ნებისმიერი

კომპანია მომენტალურად ავრცელებს ინფორმაციას და მასზე რეაგირება წარმოუდგენლად სწრაფად ხდება. ამის მიზეზი კი გახლავთ ის, რომ Twitter-ის გამოყენება საკმაოდ მარტივია მობილურის საშუალებით. თქვენი მთავარი ღირსებაა აუცილებელი ინფორმაციის მიწოდების შესაძლებლობა და ოპერატიულობა. შ -ის სტრატეგიის შემუშავებისას ნებისმიერმა კომპანიამ უნდა გაითავისოს ის ფაქტი, რომ სოციალური მედია, უპირველეს ყოვლისა, არის კომუნიკაციის საუკეთესო საშუალება, მიზნობრივი აუდიტორიის შერჩევა და ურთიერთობის დამყარება, აქტივობის ზრდა, რაც ბიზნესის სამომავლო განვითარებაზე აისახება. ეს არის აგრეთვე კრეატიულობა, თანამედროვე ტექნოლოგიების უდიდესი შესაძლებლობები, რაც მცირე რესურსით და მაქსიმალურ დროში საუკეთესო ეფექტს იძლევა.

დღეს სოციალური ქსელების გარეშე არსებობა უკვე წარმოუდგენელია. ბიზნესის განვითარებისთვის უზარმაზარ შესაძლებლობას იძლევა ინტერნეტ მარკეტინგი, რომელიც თანაბარ სასტარტო პირობებს უქმნის როგორც მილიარდიანი, ისე რადენიმე ათასიანი ბიუჯეტის მქონე კომპანიებს. მცირე ბიუჯეტთან კომპანიას აქვს შესაძლებლობა, საკუთარი საქონლის ან მომსახურების შესახებ, ძალიან მცირედი დანახარჯებით, მიაწოდოს ინფორმაცია გლობალურ ბაზრებზე არსებულ მილიონობით მომხმარებელს.

მსოფლიოში ცნობილი სოციალური ქსელებია: Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter, Myspace, Youtube, Whatsapp, Flickr, Pinterest და ა.შ. ამ ეტაპზე განვიხილოთ facebook – როგორც ყველაზე პოპულარული სოციალური ქსელი, რომლის მომხმარებელმაც თითქმის 2 მილიარდს მიაღწია. მისი შემოსავლების 85% კი რეკლამაზე მოდის. მომხმარებლის იდენტიფიცირების განსაკუთრებული საშუალებების გამო facebook რეკლამა მიმზიდველი ხდება მარკეტერებისთვის. მარტივად რომ ვთქვათ, FB-ს ისე ღრმად შეუძლია user-ის ფსიქოტიპის ანალიზი, რომ მომხმარებლის კატეგორიზებას ახდენს სხვადასხვა პერსონალური მაჩვენებლების მიხედვით. ამასთანავე, იგი ფლობს ყველაზე მდიდარ ბაზას, როგორც რაოდენობრივად, ასევე ხარისხობრივად, რაც თანამედროვე სამყაროში მილიარდიან ბიზნესს ნიშნავს. სწორედ სოციალური ქსელების ბუმმა შექმნა 21-ე საუკუნის პოპულარული ორი ახალი პროფესია: სოციალური ქსელის მედია მენეჯერი და

კოპირაიტერი. სოციალური მედიის მენეჯერები ეხმარებიან კომპანიებს, სოციალური ქსელის მეშვეობით საკუთარი კომპანიის მომხმარებელთა ბაზის გაფართოებაში, უზრუნველყოფენ რელევანტური ინფორმაციის მიწოდებას მომხმარებლისთვის და გაკეთებულ კომენტარზე დროულ რეაგირებას. როცა მომხმარებელი „ალაიქებს“ კონკრეტული კომპანიის გვერდს, მას მოლოდინი აქვს, რომ მიიღებს მეტ ინფორმაციას პროდუქციის/სერვისის შესახებ, აზრს გაუცვლის სხვა მომხმარებლებს, პოზიტიური დამოკიდებულების შემთხვევაში გამოხატავს ბრენდის მიმართ მხარდაჭერას და ელოდება განახლებებს. აღსანიშნავია, რომ სოციალური ქსელების გარეშე ახლადშექმნილი კომპანია, არსებულთან შედარებით, არათანაბარ პირობებში ექცევა, ვინაიდან არსებულს უკვე გააჩნია მომხმარებელთა საკუთარი ბაზა და გამართული მარკეტინგული ხელსაწყო სამომხმარებლო ბაზარზე პროდუქციის პოზიციონირებისთვის. აუცილებელია, თითოეულმა კომპანიამ, მარკეტინგული სტრატეგიის დაგეგმვისას, სოციალურ ქსელებს სათანადო მნიშვნელობა მიანიჭოს.

## თავი 11. ინტერნეტ მარკეტინგის განვითარების ტენდენციები თანამედროვე ეტაპზე

### 11.1. გლობალიზაცია და ინტერნეტი

თანამედროვე ინფორმაციულმა ტექნოლოგიებმა გააერთიანა და დააკავშირა მთელი პლანეტა, ხელი შეუწყო ადამიანების გაცნობადამეგობრებას, საქმიანი კავშირების განვითარებას, სამეცნიერო პოტენციალის რეალიზებას და ერებს შორის პოლიტიკური ურთიერთობების მოგვარებას. მისი მეშვეობით შესაძლებელი გახდა ფინანსური კაპიტალის, საწარმოო და შრომითი რესურსების, აგრეთვე ინფორმაციის მიმოქცევა მსოფლიო მასშტაბით დროის უმცირეს მონაკვეთში. სწორედ ინფორმაციული ტექნოლოგიები, უწინარეს ყოვლისა, კი ინტერნეტი, როგორც გლობალური ქსელი და ურთიერთდაკავშირებული კომპიუტერების ერთიანობა, გახდა გლობალიზაციის განვითარების საფუძველი, რომელმაც შეცვალა მსოფლიოს ხალხთა ცხოვრება, ურთიერთობა და, შესაბამისად, ბიზნესიც. გლობალიზაცია აერთიანებს მსოფლიოს და ამავდროულად აღრმავეს უთანასწორობას, მაგრამ ეს გარდაუვალი პროცესია [195].

გლობალიზაცია ქვეყნებს შორის ურთიერთდამოკიდებულების ზრდის შედეგია. მსოფლიო ეკონომიკის გლობალიზაცია გულისხმობს ვაჭრობისა და ფინანსური ნაკადების ინტეგრაციას. მოსახლეობის ეკონომიკური კეთილდღეობა დამოკიდებულია იმაზე, თუ რამდენად კარგად შეძლებს მათი ქვეყანა საკუთარი ეკონომიკის გაფართოებას ევროპის ან მსოფლიოს ჭრილში და ეფექტურად განაახლებს ქვეყნის საექსპორტო ბაზარს. ვინაიდან არცერთ სახელმწიფოს არ ძალუძს იცხოვროს იზოლაციაში, შესაბამისად, ყველა ქვეყანას უწევს ინტეგრაცია იმ ფენომენალურ სივრცეში, რასაც გლობალიზაცია ანუ ეკონომიკური, პოლიტიკური, სოციალური, კულტურული, მეცნიერულ-ტექნიკური დაახლოების პროცესი ჰქვია. გლობალიზაცია, როგორც უკანასკნელი ათწლეულის ფენომენი, ობიექტური პროცესია, რომელიც განსაზღვრავს თვისობრივ ცვლილებებს მსოფლიო სივრცეში, განაპირობებს ცალკეული ხალხის და ცივილიზაციის ურთერთკავშირისა და უნიკალურობის ზრდას.

გლობალიზაციის პროცესმა არსებულ ეკონომიკურ საქმიანობაში შექმნა ინფრასტრუქტურის ახალი ბაზა ფინანსურ, მარკეტინგულ, ინფორმაციულ, ტექნოლოგიურ, სატრანსპორტო და ორგანიზაციულ-სამართლებრივ სფეროებში. ინფრასტრუქტურის ბაზების ასეთმა კომპლექსურმა გარდაქმნამ გამოიწვია საზოგადოების და ბიზნესის ტრასფორმაცია, აგრეთვე ეკონომიკური და ტექნოლოგიური პროცესების სტანდარტიზაცია [196].

ინფრასტრუქტურის გლობალური სისტემის (სატრანსპორტო ქსელი, ინტერნეტი და სხვა) წარმოქმნის შედეგად გაძლიერდა თანამედროვეობის გლობალური პრობლემების გადაწყვეტაში მსოფლიოს ყველა ქვეყნის თანამშრომლობა. გლობალიზაციის პროცესი ეხება არა მხოლოდ სახელმწიფოთაშორის ურთიერთობებს, არამედ ეკონომიკის ყველა დონეს, მნიშვნელოვან გავლენას ახდენს სხვადასხვა ქვეყნის კომპანიების განვითარებაზე.

გლობალიზაცია იღებს რომელიმე ნაციონალური კულტურის ექსპანსიის ფორმას. ასეთია გლობალური პროდუქტი, რომელიც მთელ მსოფლიოშია გავრცელებული. იგი წარმატებით სარგებლობს იმიტომ, რომ ასოცირდება განსაზღვრულ ქვეყანასთან, რომელსაც აქვს მოცემულ დარგში პრესტიჟი. ზოგადად, გლობალიზაციის საფუძველში დევს მაღალი ხარისხი და მომსახურება, რომლის შედეგად ყალიბდება გლობალური მყიდველი, მსოფლიოს საშუალოსტატისტიკური მოქალაქე. გლობალური ინფორმაციის სისტემა მსოფლიოს ყველა მცხოვრებთათვის საერთო მოხმარების და ინტერესების ფორმირებას ახდენს. შესაბამისად, ადგილი აქვს გლობალური პროდუქტის წარმოშობასაც. ასეთ გლობალურ პროდუქტს, უწინარეს ყოვლისა, წარმოადგენს ინტერნეტ-მომსახურება. აღსანიშნავია, რომ სწორედ ინტერნეტმა შექმნა ელექტრონული სამყაროს მოდელი, რომელიც იმართება გლობალურად [197].

ქვეყნის გლობალიზაციის დონისა და სიღრმის შეფასების მნიშვნელოვან ინდიკატორებს წარმოადგენს ინტერნეტ-პროვაიდერების რიცხვი, საიტების, ინტერნეტ-ქსელის მომხმარებელთა და ინტერნეტ-სერვერთა რაოდენობა [198].

გლობალიზაციის ტექნიკურ-სოციალურ საფუძველს წარმოადგენს ინტერნეტი, რომელიც ახდენს მსოფლიო ინფორმაციული სივრცის ფორმირებას. გლობალიზაცია ვითარდება ინფორმაციული ტექნოლოგიების, კერძოდ, ინტერნეტის ცვლილებისა და საზოგადოებრივ სფეროებზე გავლენის, ამ სფეროების გარდაქმნის, საზღვრების გაფართოების შედეგად.

ინფორმაციული რესურსებისა და ინფორმაციული კომუნიკაციური ინფრასტრუქტურის მდგომარეობა ლოკალურ, ნაციონალურ და რეგიონალურ დონეზე გავლენას ახდენს გლობალური ინფორმაციული სივრცის ფორმირებაზე. მაგრამ ამ გზაზე მრავალი დაბრკოლებაა, რომელთა შორისაა ინფორმაციულ და კომუნიკაციურ რესურსებთან უთანასწორო დაშვების პრობლემა. გლობალურ სივრცეში ციფრული უთანასწორობის დაძლევის მიზნით აუცილებელია გამოვლინდეს ციფრული ასიმეტრიის მიზეზები [199]. ამ მიმართულებით შეიძლება განვიხილოთ კანადელი პროფესორის კ. კუნეოს კვლევა, რომელიც გამოყოფს თანამედროვე ციფრული უთანასწორობის 12 მაჩვენებელს [200]. ესენია:

- ციფრული დემოგრაფია ასახავს მსოფლიო მოსახლეობის აბსოლუტურ რაოდენობას და პროცენტულ წილს, რომელთაც აქვთ ინფორმაციულ-კომუნიკაციურ ტექნოლოგიებთან და ინტერნეტთან დაშვების შესაძლებლობა. მას განსაზღვრავს შემდეგი ფაქტორები: 1) კომპიუტერების რაოდენობა; 2) ადამიანები, რომელთაც აქვთ კომპიუტერთან მისაწვდომობა; 3) კომპიუტერებს შორის კავშირი. დროის განსაზღვრულ მონაკვეთში ამ ტრიადის დინამიკის ცვლილება გლობალურ დონეზე ინტერნეტის გამოყენების ზრდის, სტაგნაციისა თუ შემცირების ანალიზის შესაძლებლობას იძლევა;
- გეოგრაფიული მაჩვენებელი წარმოდგენას იძლევა იმაზე, თუ ვინ აკონტროლებს ინტერნეტ-შემადგენლობას (დომენურ სახელებს, სერვერებს) და ვინ მოიხმარს მას (ინდივიდუალური მომხმარებლები, კლიენტები) გეოგრაფიულ და პოლიტიკურ-ლოკალურ სივრცეში (სოფელში, ქალაქში, რაიონში, ოლქში, ქვეყანაში, რეგიონში);
- ასაკობრივი მაჩვენებელი ახასიათებს სხვადასხვა ასაკობრივი ჯგუფის (მოზარდების, ახალგაზრდების, მოსახლეობის ეკონომიკურად აქტიური ნაწილის, პენსიონრების) მიერ ინტერნეტის გამოყენებას;
- გენდერული მაჩვენებელი განსაზღვრავს მსოფლიო ქსელის მომხმარებლებს შორის ქალებისა და მამაკაცების თანაფარდობას;
- ფსიქოლოგიური მაჩვენებელი ასახავს ინტერნეტის გამოყენების ხარისხს იმ ინდივიდების მიერ, რომლებსაც გააჩნიათ მაღალი თვითდაჯერებულობა ან კომპიუტერული ტექნოლოგიისადმი შიში, ე.ი. სტანჯავთ „ტექნოფობია“, „ტექნოსტრესი“;



- საგანმანათლებლო მაჩვენებელი ახდენს ინტერნეტის მომხმარებელთა დიფერენცირებას საგანმანათლებლო დონის მიხედვით;
- ეკონომიკური მაჩვენებელი ასახავს ინტერნეტში დაშვების გაანგარიშებას მოსახლეობის სულადობრივი, ინდივიდუალური და ოჯახის შემოსავლის სიდიდის მიხედვით;
- სოციოლოგიური მაჩვენებელი მხედველობაში იღებს ინტერნეტ-მომხმარებელთა პროფესიულ შემადგენლობას, საქმიანობის სახეს, სამუშაო ადგილის მახასიათებლებს და ოჯახური მდგომარეობას;
- შრომითი მაჩვენებელი მოიცავს ორ მიდგომას. ესენია: სამუშაო ადგილებზე ტექნოლოგიური ცოდნის გამოყენება და მისი ანაზღაურების თავისებურებები შრომის საერთაშორისო დანაწილების კონტექსტში;
- კულტურული მაჩვენებელი განიხილავს ინტერნეტთან წვდომის უთანასწორობას ეთნიკური და რასობრივი კუთვნილების, მომხმარებლის, ნაციონალური წესებისა და კომპიუტერული ინფორმაციის ენობრივი განსხვავებების თვალსაზრისით;
- შრომისუნარობის მაჩვენებელი ასახავს ფიზიკური და სხვა ნაკლოვანების მქონე პირების მიერ ინტერნეტთან წვდომის შეზღუდვას;
- პოლიტიკური მაჩვენებელი განსაზღვრავს მთავრობის მიერ პოლიტიკური ძალაუფლების შენარჩუნებისა და განმტკიცებისათვის, აგრეთვე პოლიტიკური მოწინააღმდეგეებისათვის პროტესტის გამოსახატავად ინტერნეტის გამოყენებას.

ინტერნეტ-ბაზრის განვითარებას და გლობალურ საინფორმაციო სისტემებში ჩართვას ქვეყნისთვის სოციალური და პოლიტიკური მნიშვნელობა აქვს, რადგან ადამიანთა დაახლოება ინტერნეტში უფრო სწრაფად ხდება, ვიდრე რეალურ ცხოვრებაში. ინტერნეტში ფორმირდება მიზნობრივი აუდიტორია, რომლის მართვა შესაძლებელია. მმართველობის ასპექტი გლობალიზაციის პირობებში საკმაოდ მნიშვნელოვანია. იგი შესაძლებლობას იძლევა გადაიჭრას ინტერნეტით მასაზე ზემოქმედების საკითხი, განხორციელდეს ტექნოლოგიური გავლენა საზოგადოებრივ აზრზე და მასის ცნობიერებაზე. შესაბამისად,

გლობალიზაციის პოტენციალის ათვისება უფრო შედეგიანია ქვეყნის განვითარებისათვის.

## 11.2. ინტერნეტ მარკეტინგის გავლენა მომხმარებელთა მყიდველობით ქცევაზე\*

21-ე საუკუნეში ტექნოლოგიურმა განვითარებამ ბიზნესი ციფრულ ერაში გადაიყვანა, ხოლო მარკეტინგს ახალი შესაძლებლობები შესძინა. ინტერნეტ მარკეტინგი, როგორც ახალი ინსტრუმენტი, წარმოადგენს ინტეგრირებული მარკეტინგის განუყოფელ ნაწილს და ნებისმიერი ბიზნესის წარმატების მნიშვნელოვანი ფაქტორია. თანამედროვე მარკეტინგული საქმიანობა წარმოდგენელია ინტერნეტის გარეშე, რომლის გამოყენებაც პირდაპირ მოქმედებს ორგანიზაციების ფუნქციონირებაზე. დღეისათვის ინტერნეტმა მოახდინა მარკეტინგის ტრანსფორმაცია, რომელმაც მოიტანა ახალი თავისებურებები, მახასიათებლები და უპირატესობები. ასეთ ცვლილებებს ხელს უწყობს ის გარემოება, რომ ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობა მსოფლიოში სულ უფრო იზრდება.

2018 წლის იანვარში გლობალურმა მედიასააგენტომ We Are Social-მა და სოციალური ქსელების მართვისათვის პლატფორმის შემმუშავებელმა კომპანია HootSuite-მ წარმოადგინეს ანგარიშები, რომელთა მიხედვითაც მსოფლიოში ოთხ მილიარდზე მეტი ადამიანი იყენებს ინტერნეტს. კერძოდ, ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობამ 2017 წლის ბოლოს შეადგინა 4,021 მლრდ ადამიანი (მსოფლიო მოსახლეობის 53%), რაც 7%-ით მეტია წინა წელთან შედარებით. აღსანიშნავია ის გარემოება, რომ თითქმის მეოთხედი მილიარდი ადამიანი 2017 წელს პირველად ჩაერთო ინტერნეტში. მიუხედავად იმისა, რომ ცენტრალურ აფრიკასა და შუა აზიაში დღემდე ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობის მაჩვენებელი დაბალია,

-----  
\*ე.უროტაძე. ინტერნეტ მარკეტინგის გავლენა მომხმარებელთა მყიდველობით ქცევაზე. მე-3 საერთაშორისო კონფერენციის „გლობალიზაციის გამოწვევები ეკონომიკასა და ბიზნესში“ მასალები, თბილისი, 2018.

ამ რეგიონებში ზრდის მაღალი ტემპი შეინიშნება. ყველაზე მაქსიმალური ტემპები ფიქსირდება აფრიკის ქვეყნებში, სადაც 2017 წელს ინტერნეტ მომხმარებელთარაოდენობა გაიზარდა 20%-ზე მეტად. ქსელში ახალი მომხმარებლების უმეტესობა ჩაერთო იმის გამო, რომ შემცირდა სმარტფონების ფასები და მობილური კავშირის ტარიფები, რომლებიც უფრო ხელმისაწვდომი გახდა მოსახლეობის ფართო ფენებისათვის. შესაბამისად, მობილური ტელეფონებით (უპირატესად, სმარტფონებით) აღიჭურვა მსოფლიო მოსახლეობის ორ მესამეზე მეტი. მობილური ტელეფონების მომხმარებელთა რაოდენობამ 2018 წლისათვის შეადგინა 5,175 მლრდ ადამიანი (მსოფლიო მოსახლეობის 68%), რაც წინა წლის შესაბამის მაჩვენებელს 4%-ით აღემატება. გაეროს სპეციალიზებული განყოფილების, ელექტროკავშირის საერთაშორისო ორგანიზაციის (International Telecommunication Union - ITU-ს), პროგნოზის მიხედვით, 2020 წლისათვის ინტერნეტ მომხმარებელთა რაოდენობა, დღევანდელთან შედარებით, 20%-ით გაიზრდება.

საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის ინფორმაციით, 2017 წელს ჩვენს ქვეყანაში ინტერნეტზე წვდომა ჰქონდა 645 104 აბონენტს. ამასთან, წინა წლის ანალოგიურ პერიოდთან შედარებით, ინტერნეტ აბონენტების რაოდენობა 81 738-ით გაიზარდა. კომპანიების მიხედვით, აბონენტების რაოდენობა შემდეგნაირად ნაწილდება: სილქნეტი - 278 559 აბონენტი; მაგთიკომი- 316 143 აბონენტი; ახალი ქსელები - 34 483 აბონენტი; CGC – 15 919 აბონენტი. 2010 წლიდან დღემდე ფიქსირებული ინტერნეტის მომხმარებლების რაოდენობა ნახევარი მილიონით არის გაზრდილი, მობილური ინტერნეტის მომხმარებლების რაოდენობა კი - ორი მილიონით. დღეის მდგომარეობით, მობილურ ინტერნეტს 286 0325 ადამიანი მოიხმარს. საქართველოში ინტერნეტით უზრუნველყოფილი შინამეურნეობების წილი 69,5%-ია. ინტერნეტით მოსახლეობის ყველაზე დიდი წილი თბილისშია უზრუნველყოფილი (85,5%), შემდეგ მოდის აჭარა (80,3%) და სამეგრელო-ზემო სვანეთი (66%). საქართველოს მთავრობა მტკიცედ ზრუნავს სატელეკომუნიკაციო სფეროს განვითარებაზე ინოვაციური ტექნიკისა და ტექნოლოგიების გამოყენებით. ბოლო წლებში მნიშვნელოვანი ნაბიჯები გადაიდგა საინფორმაციო და საკომუნიკაციო ტექნოლოგიების (ICT) სექტორის განვითარების დასაჩქარებლად. ამჟამად

საქართველოს მოსახლეობის 99,7% 4G/LTE მობილური მომსახურებით სარგებლობს, 99,9% - 3G/LTE მობილური მომსახურებით და 70% სახლის ფიქსირებული ინტერნეტ მომსახურებით. ტექნოლოგიური ნეიტრალიტეტის შესახებ საკანონმდებლო ცვლილებების გამო, ქართველ მობილურ ოპერატორებს მობილური LTE/4G ფართოზოლოვანი მომსახურების გაწევის შესაძლებლობა მიეცათ.

საქართველოში ინტერნეტისადმი წვდომის გაზრდამ სრულიად შეცვალა მომხმარებლის როლი ბიზნესში. არსებული რეალობა განაპირობებს ქართველი მომხმარებლების მეტ ჩართვას ინტერნეტ მარკეტინგში. შესაბამისად, ქართული კომპანიები ინტერნეტ მარკეტინგული ინსტრუმენტების მეშვეობით ზრდიან თავიანთ ცნობადობას და იღებენ სრულ ინფორმაციას მომხმარებლების შესახებ. ყოველივე ეს კი განაპირობებს ინტერნეტ სივრცეში მომხმარებელთა ქცევის შესწავლის აუცილებლობას. ასეთი სახის კვლევები უცხოეთში საკმაოდ წარმატებით ხორციელდება. შექმნილია სხვადასხვა სახის თეორიული და პრაქტიკული მოდელები, რომლებიც ინტერნეტ მომხმარებელთა ქცევის ცვლილებას უკავშირდება. მკვლევარები ხაზს უსვამენ იმ გარემოებას, რომ ინტერნეტ მარკეტინგი ხელს უწყობს მომხმარებლების მოზიდვას და მათ ინფორმირებას, ხოლო კარგად დაგეგმილი და განხორციელებული ინტერნეტ მარკეტინგული კამპანია დადებითად მოქმედებს კომპანიის იმიჯზე და უზრუნველყოფს მის მომგებიანობას. ბაზრისა და მომხმარებელთა ქცევის ცალკეული საკითხების კვლევა ტარდება საქართველოშიც. შესწავლილია მომხმარებლების ქცევის თავისებურებები საქართველოს სამომხმარებლო ბაზარზე, რომლებშიც მთავარი აქცენტი გაკეთებულია ქართველი მომხმარებლების ინფორმირებასა და ბრენდებისადმი დამოკიდებულებაზე. ზემოაღნიშნულის მიუხედავად, საკმაოდ მწირია ინტერნეტ მარკეტინგის მიმართ ქართველი მომხმარებლების ქცევის შესახებ გამოკვლევები, რაც სათანადო დამუშავებას მოითხოვს. დასახელებული ხარვეზის, გარკვეულწილად, აღმოფხვრის მიზნით ჩატარდა მარკეტინგული კვლევა, რომლის მიზანია საქართველოს ინტერნეტ ბაზარზე მომხმარებელთა ქცევის თავისებურებების გამოვლენა და მათზე მოქმედი ძირითადი ფაქტორების დადგენა.

პირველადი მონაცემების შესაგროვებლად კვლევის ინსტრუმენტად გამოყენებულია ანკეტა, რომელიც რამდენიმე სტრუქტურული კითხვისგან შედგებოდა. ანკეტაში გამოყენებულია ლიკერტის ხუთბალიანი სკალა და არასაალბათო შერჩევის მეთოდი. გამოკითხვა ჩატარდა პირისპირ ინტერვიუს მეთოდით, ასევე ინტერნეტისა და ელექტრონული ფოსტის გამოყენებით. გამოკითხვა 18–დან 45 წლამდე ასაკის, უმეტესად, დასაქმებული ადამიანები. შერჩევის მოცულობა იყო 500 რესპონდენტი.

კვლევამ აჩვენა, რომ ინტერნეტ-შესყიდვებით თანაბარი რაოდენობითაა დაინტერესებული როგორც მამაკაცები, ასევე ქალები. კვლევაში წარმოდგენილი არიან ყველა ასაკობრივი კატეგორიის მომხმარებლები, თუმცა, მაინც გამოიკვეთა 18-დან 35 წლამდე ასაკის კატეგორია (31,3%), რომელსაც მოსდევს 26-დან 35 წლამდე ასაკობრივი კატეგორია (23,5%) და 36-დან 45 წლამდე ასაკობრივი კატეგორია (18,3%).

იმისათვის, რომ თანდათანობით მომხდარიყო რესპონდენტისთვის საკითხში გარკვევა, კვლევის პირველი ეტაპი, ძირითადად, შეეხებოდა ინტერნეტში მომხმარებლის ჩართვას. კვლევამ აჩვენა, რომ რესპონდენტების 83,3% ინტერნეტის აქტიური მომხმარებელია, რომელთა აბსოლუტური უმრავლესობა კომპიუტერთან და ინტერნეტთან დღეში 3 საათზე მეტხანს ატარებს. უფრო კონკრეტულად, გამოკითხულთა 28,4% ინტერნეტთან ურთიერთობას უთმობს 3-4 საათს, 26,6% - 5-დან 7 საათამდე, ხოლო 24% - 7 საათზე მეტხანს. გამოკითხულთა მხოლოდ 21% ინტერნეტთან ერთ ან ორ საათს ატარებს. ეს შედეგები საშუალებას გვაძლევს გავანალიზოთ, თუ რამდენად მნიშვნელოვანია ინტერნეტი ქართველი მომხმარებლების ცხოვრებაში. კვლევა ცხადყოფს, რომ მოსახლეობის უმრავლესობისთვის პრიორიტეტულია ინფორმაციის მოძიება (44,2%), ასევე სოციალურ ქსელებში ურთიერთობა (42%) და პროფესიული საქმიანობები (41,6%).

შემდგომ ეტაპზე გამოვლინდა რესპონდენტების დამოკიდებულება ინტერნეტ მარკეტინგისადმი, კერძოდ, მათ მეხსიერებაში არსებული მოგონებები და გამოცდილება, რომლებიც ინტერნეტ შესყიდვებს უკავშირდება. აღმოჩნდა, რომ რესპონდენტთა 21% სასურველ საქონელს ან მომსახურებას ინტერნეტით იძენს ყოველთვის, როცა კომპანიებს მსგავსი მომსახურების სერვისი გააჩნიათ, 32%-ს

ურჩევნია, რომ შესყიდვა ადგილზე გააკეთოს, თუმცა, ისინი ინტერნეტს მაინც მიმართავენ. გამოკითხულთა მხოლოდ 22 % არ ენდობა კომპანიებს და უარს ამბობს შესყიდვაზე, 25% კი, დისკომფორტის მიუხედავად, იშვიათად, მაგრამ მაინც მიმართავს ინტერნეტ შესყიდვას.

რაც შეეხება რესპონდენტების სამომხმარებლო ქცევის ცვლილებას, გამოკითხულთა 33%-ის აზრით, ინტერნეტის გამოყენებამ საშუალება მისცა მათ, დაეზოგათ ბევრი დრო და ენერგია, რამაც, თავის მხრივ, შესყიდვის პროცესი გაამარტივა. 39% თვლის, რომ კონკურენტული პროდუქციის შედარების მომენტში ინტერნეტის საშუალებით უფრო მეტად ინფორმირებული გახდა. ცხადია, ეს არ ნიშნავს იმას, რომ არჩევანის გაკეთების შემდეგ ისინი შესყიდვას ინტერნეტის საშუალებით განახორციელებენ. 21%-სათვის ინტერნეტს მათ მყიდველობით ქცევაზე არანაირი გავლენა არ მოუხდენია, ხოლო 7%-ს ინტერნეტ შესყიდვების განხორციელების შედეგად უარყოფითი გამოცდილება გაუჩნდა. ჩვენ მიერ ჩატარებული კვლევა კიდევ ერთხელ ადასტურებს შეხედულებას იმის შესახებ, რომ ყიდვის შესახებ დადებითი გამოცდილების შემთხვევაში მომხმარებლები მზად არიან, ხელმეორედ მიმართონ იმ კომპანიებს, რომლებმაც ინტერნეტის დახმარებით მომხმარებლამდე სასურველი საქონლის ან მომსახურების მიტანა შეძლეს.

კვლევის პროცესში საკმაოდ საინტერესო იყო გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მომხმარებლებზე მოქმედი ფაქტორების განხილვა. გამოკითხულიდან ყველაზე მეტმა (37%-მა) ასეთ ფაქტორად დაასახელა ინფორმაციულობა, რაც გულისხმობს იმას, რომ ამა თუ იმ საკითხთან დაკავშირებით გადაწყვეტილების მიღების მომენტში მათთვის მნიშვნელოვანია ზუსტი და სათანადო ინფორმაციის ფლობა. რესპონდენტებისათვის ასევე აუცილებელი აღმოჩნდა ხელმისაწვდომობა (32%) და სიმარტივე (31%).

ჩვენ მიერ ჩატარებულმა მარკეტინგულმა კვლევამ აჩვენა, რომ გამოკითხული რესპონდენტების 51,5% -ს ინტერნეტ რეკლამისადმი პოზიტიური დამოკიდებულება აქვს. კვლევიდან გამომდინარე, მათი პოზიტიური დამოკიდებულები მთავარი მიზეზია ის, რომ ინტერნეტ რეკლამის საშუალებით ისინი იღებენ ინფორმაციას სიახლეებისა და პროდუქტების შესახებ. გამოკითხულთა 27,2%-ს ინტერნეტ რეკლამისადმი ნეიტრალური დამოკიდებულება აქვს, ხოლო

21,3%-ს ნეგატიური. ნეგატიური დამოკიდებულების მთავარ მიზეზად რესპონდენტების უმრავლესობა ასახელებს იმას, რომ რეკლამა ხელს უშლის მათ ფილმების, საინფორმაციო პროგრამის და სხვათა ყურების ან მოსმენის დროს. გამოკითხული რესპონდენტების 62,6% აცხადებს, რომ ინტერნეტ რეკლამა მათ მიერ ყიდვის შესახებ გადაწყვეტილების მიღებაზე გავლენას ახდენს. ამასთან, საინტერესოა ის ფაქტი, რომ ინტერნეტ რეკლამის ზემოქმედების დონე დასაქმებულ ადამიანებს შორის უფრო მაღალია. რესპონდენტები, რომლებზედაც ინტერნეტ რეკლამა გავლენას არ ახდენს (37,4%), აცხადებენ, რომ საერთოდ არ ენდობიან ინტერნეტში განთავსებულ ინფორმაციას.

მეტად საგულისხმოა მომხმარებელთა დამოკიდებულება ქართული და უცხოური ინტერნეტ კომპანიების მიმართ. აღმოჩნდა, რომ მომხმარებელთა დიდი ნაწილი (55%) იყენებს როგორც ქართულ, ასევე უცხოურ საიტებს. მხოლოდ უცხოურ საიტებს ენდობა გამოკითხულთა 35%, ხოლო მარტოოდენ ქართულ საიტებს მიმართავს 10%, რაც ადგილობრივი კომპანიებისადმი ნდობის დაბალი მაჩვენებელია. რესპონდენტთა 27% თვლის, რომ საქართველოში ინტერნეტ მარკეტინგი საკმაოდ განვითარებულია, 18%-ს ამაზე ინფორმაცია არ აქვს. 13% -ის აზრით, საქართველოში ინტერნეტ მარკეტინგი საერთოდ არაა განვითარებული, ხოლო გამოკითხულთა ყველაზე დიდი რაოდენობა (42%) თვლის, რომ ქართული ინტერნეტ მარკეტინგი განვითარების პროცესშია. ამ კითხვის მიხედვით შეგვიძლია ასევე გავიგოთ მომხმარებელთა დამოკიდებულება ქართული კომპანიების მხრიდან გატარებული ინტერნეტ მარკეტინგული ღონისძიებების მიმართ. რაც, თავის მხრივ, გულისხმობს, რომ საქართველოს ბაზარზე დასაქმებულ კომპანიებს გააჩნიათ საკმაოდ დიდი პოტენციალი, რათა უფრო მეტად განვითარდნენ.

როგორც ჩანს, ქართული კომპანიების მხრიდან განხორციელებული მარკეტინგული ღონისძიებები მომხმარებლებში უნდობლობას იწვევს. ამიტომ საინტერესოა იმის დადგენა, თუ რა კუთხით საჭიროებს გაუმჯობესებას მათი მოქმედებები, როდესაც საქმე ეხება ინტერნეტ მარკეტინგული ღონისძიებების განხორციელებას. რესპონდენტთა 21% თვლის, რომ კომპანიებმა მომხმარებლებზე უფრო ინტენსიური შეთავაზებები უნდა განახორციელონ, რაც გულისხმობს ინტერნეტ შესყიდვებისა და ინტერნეტ რეკლამის არხების გაფართოებას და,

შესაბამისად, მიზნობრივი აუდიტორიისთვის მეტი კომფორტის შეთავაზებას. გამოკითხულთა 38% თვლის, რომ კომპანიებმა უფრო მაღალი ხარისხის შეთავაზებები უნდა გაკეთონ, ხოლო 35%-ის აზრით, კონკრეტული პროდუქციის შემენის მომენტში ინტერნეტის გამოყენება მომხმარებლებისათვის უფრო მოსახერხებელი უნდა გახდეს. გამოკითხულთა მხოლოდ 6% არ თვლის, რომ ქართულ კომპანიებს ამ კუთხით რაიმე გაუმჯობესება სჭირდებათ.

კვლევა ასევე ეხებოდა ინტერნეტ მარკეტინგის შესახებ ინფორმაციული წყაროების განსაზღვრას. პირველ რიგში დავინტერესდით, თუ რომელი ტექნიკური საშუალებებით იღებენ მომხმარებლები სასურველი საქონლის ან მომსახურების შესახებ ინფორმაციას. რესპონდენტების უმრავლესობა (57%) ძირითადად ინფორმირებული ხდება ინტერნეტის, ასევე ტელევიზიისა (21%) და რადიოს (11%) საშუალებებით. საკმაოდ მცირეა ჟურნალ-გაზეთების (5%), ბანერების (4%) და სხვა საშუალებების (2%) ხვედრითი წონა. შესაბამისი კომპანიის არჩევისას კი რესპონდენტების დიდ კატეგორიაზე გავლენას ახდენენ ახლობლები და მეგობრები (34 %), ასევე წარსულის გამოცდილება (29 %) და რეკლამები (17%). ინფორმაციული წყაროების გავლენას ვერ აფიქსირებს რესპონდენტთა 20 %.

საკმაოდ საინტერესო იყო იმის დადგენა, საქონლისა და მომსახურების ინტერნეტით შექმნა როგორ ასოციაციებს იწვევს მომხმარებელში. რესპონდენტთა 28% ფიქრობს, რომ ისინი უმოკლეს დროში ხდებიან ინფორმირებულნი, რაც მათში გადაწყვეტილების მიღებას აადვილებს. 25% თვლის, რომ ინტერნეტი უდავოდ სასარგებლოა, თუმცა, მისი დახმარებით შესაძლებელია მხოლოდ გარკვეული საქონლისა და მომსახურების შექმნა. მომხმარებელთა 24%-ის აზრით, ინტერნეტით მიღებული ინფორმაცია, რეალურთან შედარებით, უფრო მეტად მაცდური და გაზვიადებულია, რაც კომპანიების მხრიდან არასწორ მარკეტინგულ გათვლებზე მიუთითებს. ცხადია, საკუთარი პროდუქციის გასაღება ნებისმიერი ორგანიზაციის პროგნოზიკაა, თუმცა, ეს არ უნდა მოხდეს მომხმარებელთა შეცდომაში შეყვანისა და მოტყუების ხარჯზე. საიტზე განთავსებული პროდუქციის რეკლამა უნდა შეესაბამებოდეს მის რეალურ მახასიათებლებს. აღსანიშნავია, რომ რესპონდენტების 23% ასეთი სახის ინფორმაციას საერთოდ ყურადღებას არ აქცევს.



ქართული კომპანიების მიერ გატარებული ინტერნეტ მარკეტინგული ღონისძიებების ხარისხის შეფასებისას რესპონდენტების 41%-მა აღნიშნა, რომ იგი საშუალოა, ხოლო 33%-მა მასზე დაბალი დონე მიუთითა. რესპონდენტების მხოლოდ 9%-ს მიაჩნია საქართველოში ინტერნეტ მარკეტინგის განვითარების დონე ხარისხიანად, ხოლო 17%-ს პასუხის გაცემა უჭირს. ამასთან, მომხმარებლები მზად არიან, ინტერნეტ შესყიდვებზე უარი თქვან იმ შემთხვევაში, თუ საქონელი ან მომსახურება მათ მოლოდინს არ გაამართლებს.

კვლევამ აჩვენა, რომ მომხმარებლები, პროდუქციის შეძენის მომენტში, უცხოურ საიტებს ანიჭებენ უპირატესობას, ხოლო მომსახურებას, ძირითადად, ქართული საიტებიდან იღებენ. ყოველივე ეს მომსახურების სფეროში დასაქმებულ ქართულ კომპანიებში ინტერნეტ მარკეტინგის შედარებით მაღალ განვითარებაზე მიუთითებს, თუმცა, აღსანიშნავია ის ფაქტიც, რომ ქართული კომპანიების მხრიდან ინტერნეტ მარკეტინგული ღონისძიებების გატარების ხარისხი, რესპონდენტების აზრით, საშუალოზე დაბალია.

ჩატარებული მარკეტინგული კვლევა ცხადყოფს, რომ ქართველი მომხმარებლები ყოველდღიურ ცხოვრებაში ელექტრონულ საშუალებებს ინტენსიურად მოიხმარენ. მათთვის მნიშვნელოვანია, როგორც ინფორმაციის მოძიება, ასევე მისი გამოყენება საჭიროებისამებრ. სწორედ, ეს შედეგები უნდა გახდეს ქართულ ბაზარზე დასაქმებული კომპანიებისთვის ინტერნეტ მარკეტინგული ღონისძიებების უფრო აქტიურად გატარების მიზეზი. კვლევიდან გამომდინარე, მომხმარებელი დამოკიდებულია ინტერნეტზე, როდესაც ის რაიმე ინფორმაციის მოძიებას ცდილობს. ამასთან, მომხმარებლები ბოლომდე დადებითად არ არიან განწყობილნი ინტერნეტ შესყიდვების მიმართ, ამიტომ ისინი კომპანიებისადმი უნდობლობას გამოხატავენ. კერძოდ, რესპონდენტთა ერთ ნაწილს ურჩევნია სასურველი საქონელი ან მომსახურება შეიძინოს ადგილზე გაცნობის შემდეგ, დანარჩენები კი ინტერნეტ შესყიდვის პროცესში გარკვეულ რისკებს ხედავენ, თუმცა, მას მაინც მიმართავენ. მომხმარებლებისთვის თითქმის თანაბარმნიშვნელოვანია გადაწყვეტილების მიღების პროცესში მოქმედი ფაქტორები. ამიტომ მათთვის სასურველი პროდუქციის შესახებ უფრო მეტი ინფორმაციის

მიწოდება ან მისი მარტივად შეძენა  
მნიშვნელოვნად აამაღლებს.

კომპანიების მიმართ მათ ნდობას

## გამოყენებული ლიტერატურა:

1. Хэнсон У. Internet-маркетинг: учебное пособие для студ. вузов. Пер. с англ. Под ред. Ю.А. Цыпкина. - М.: Юнити, 2002.
2. Успенский И.В. Интернет-маркетинг. Изд-во СПГУЭиФ. Санкт-Петербург. 2003.
3. АНО „Региональный Сетевой Информационный Центр“ (RU-CENTER), Выпуск №4. <http://www.nic.ru>
4. Декларация принципов ВСИС, пункт 48. (WSIS-03/GENEVA/DOC 0004). <http://www.wgig.org/docs/WGIGReport-Russian.pdf>
5. [http://lemoi-www.dvgu.ru/lect/introduct.htm#\\_Toc431385172](http://lemoi-www.dvgu.ru/lect/introduct.htm#_Toc431385172)
6. თოდუა ნ., აბულაძე რ. საქართველოს ინტერნეტ-ბაზრის მარკეტინგული კვლევა. მონოგრაფია, გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი. 2008.
7. Бун Л. Куртц Д. Современный Маркетинг. Пер. с англ. 11-е издание. Изд-во „Юнити“, Москва. 2005.
8. Котлер Ф., Вонг В., Сондерс Д., Армстронг Г. Основы Маркетинга. Четвертое европейское издание. Пер. с англ. Изд-во „Вильямс“, Киев. 2007.
9. Engeser M. Prinzip Profit// Wirtschaftswoche. 2000. № 44.
10. Рыженкова, И. К. Рынок информации: особенности и проблемы развития // Вестник Москов. ун-та. Сер. 6. Экономика. 1995. №1. С.50-62.
11. მაღრაძე მ. ავტორთა კოლექტივი. ეკონომიკური ინფორმატიკა, დამხმარე სახელმძღვანელო, გამომცემლობა „სამართალი“, თბილისი. 2008.
12. [http://www.do.rksi.ru/library/courses/tsi\\_Bashly/book.dbk](http://www.do.rksi.ru/library/courses/tsi_Bashly/book.dbk)
13. <http://www.future.museum.ru/part01/010401.htm>
14. Алексунин В.А., Родигина В.В. Электронная коммерция и маркетинг в интернете. учебное пособие. Изд-во „Дащков и К“, Москва, 2005.
15. Данько Т.П., Завьялова Н.Б. Электронный маркетинг, учебное пособие, Изд-во ИНФРА- М. Москва. 2003.
16. საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისია, წლიური ანგარიში, 2009. [http://www.gncc.ge/files/3100\\_2949\\_381102\\_Annual%20report%202009.pdf](http://www.gncc.ge/files/3100_2949_381102_Annual%20report%202009.pdf)
17. Рублевская Ю.В., Попов Е.В. Моделирование бизнеса в Интернет-среде, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2001. №2.
18. [http://www.club.chelbis.ru/articles/archive/articles\\_6.html](http://www.club.chelbis.ru/articles/archive/articles_6.html)
19. <http://www.intel.com/ru/ebusiness/business/plant/2/hi15009.htm>
20. <http://business.admin.smolensk.ru/ecomerc1.htm>
21. [http://www.msk-reklama.ru/adcomp\\_statii\\_20.html](http://www.msk-reklama.ru/adcomp_statii_20.html)
22. Тедеев А.А., Новые сферы электронной коммерции: проблемы формирования и классификации, журнал: „Проблемы современной экономики“, 2008. N 3(27).
23. Кузьмин И.Ю. перспективы внедрения информационно-коммуникативных технологий в процесс управления государством, журнал „Современные проблемы науки и образования“, 2009. №3.
24. [http://www.admhmao.ru/adm\\_reform/publikac/publik21.htm](http://www.admhmao.ru/adm_reform/publikac/publik21.htm)
25. Ерофеев Е. Электронное правительство: как приблизить чиновника к гражданину? Журнал: „Connect!/Мир связи“. <http://www.connect.ru/article.asp?id=5103>
26. Голобуцкий А., Шевчук О. Электронное правительство . <http://glob.narod.ru/egovtretru.html>
27. <http://www.law.bsu.by/pub/11/ant3.pdf>
28. <http://www.ncc.gov.ph/files/UN-ASP5StagesEGovt.pdf>

- 
29. Кобелев О.А. Электронная Коммерция, учебное пособие, Изд-во „Дашков и К“, Москва. 2006.
  30. <http://www.server.md/articles/526/>
  31. ინსაროძე ნ. ელექტრონული მთავრობა, დამხმარე სახელმძღვანელო მოხელეთათვის, თბილისი. 2006. [www.georgia-gateway.org](http://www.georgia-gateway.org)
  32. Коляденко В.А. Программа «Электронная Украина» – путь к информационному обществу. журнал: „Информационное общество“, 2004., №2. с. 15-16.
  33. Гречков В.Ю., Современное состояние и перспективы электронной коммерции (маркетинговый подход). журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №6.
  34. <http://www.weblancer.net/download/portfolio/311697/311697.doc>
  35. <http://corpsite.ru/Encyclopedia/CorpPortal/B2E.aspx>
  36. <http://www.uic.nnov.ru/~chep/html/b2glst.htm>
  37. [http://www.ci.ru/inform23\\_00/p223eb.htm](http://www.ci.ru/inform23_00/p223eb.htm)
  38. [http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic\\_commerce](http://en.wikipedia.org/wiki/Electronic_commerce)
  39. Вайнштейн Г. От новых технологий к новой экономике, журнал: „Мировая экономика и международные отношения“, 2002. №10. с.22-29.
  40. <http://www.intuit.ru/departament/itmngt/itmangt/4/4.html#image.4.5>
  41. [http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/sales/multichannel\\_trading.htm](http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/sales/multichannel_trading.htm)
  42. Доклад Комиссии ООН по праву международной торговли о работе ее тридцать четвертой сессии 25 июня -13 июля 2001: док. ООН А/56/17. Нью-Йорк: ООН, 2001. с. 66.
  43. Славников, Д. Электронная торговля в Беларуси и странах СНГ. журнал: „Директор“, 2002. №12. С. 11-14.
  44. Балашова Н.Е. Построение системы риск-менеджмента в финансовой компании, журнал: „Менеджмент в России и за рубежом“, 2002. №4 .
  45. <http://competentum.ru/articles/elearning/217/>
  46. [http://www.seua.am/eng/new\\_edu\\_technol/MinskArticle.htm](http://www.seua.am/eng/new_edu_technol/MinskArticle.htm)
  47. Андреев А. А. Игра как организационная форма обучения через Интернет. // Интернет-журнал „Эйдос“. 22.08. 2006. <http://www.eidos.ru/journal/2006/0822-14.htm>
  48. [Дубова Н. eLearning — Обучение с приставкой «е», Журнал „Открытые системы“, №11. 2004 . www.osp.ru](http://www.osp.ru)
  49. Ваганян Г.А., Бляян В.Ю. Информационные технологии в правовой деятельности (в системе государственной службы). Изд-во „Нжар“, Ереван. 2005.
  50. <http://www.b2b.ru/db/db.htm>
  51. ლეიანაშვილი გ. მეწარმის სამაგიდო წიგნი, <http://www.humaninstitute.org.ge/prod0221211.htm>
  52. <http://www.dist-cons.ru/modules/innova/section3.html>
  53. Зубченко Л.А., Логистика и Интернет: вызовы электронной торговли журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2000. №5.
  54. Рябцун В. В. Обоснование инновационных механизмов управления сетевой экономикой в России. журнал: „Научный вестник УрАГС: политология, экономика, социология, право“, июнь 2008. №2(3).
  55. <http://www.e-commerce.ru/analytics/analytics-part/analytics13.html>
  56. Климович Л. Электронная коммерция в интернационализации предпринимательской деятельности. журнал: „международного права и международных отношений“, 2003. № 1.
  57. თოდუა ნ., უროტაძე ე., აბულაძე რ. გლობალიზაცია და ინტერნეტ-რესურსებისადმი ქართველი მომხმარებლების დამოკიდებულების საკითხი.

- 
- „გლობალური კრიზისი და საქართველოს ეკონომიკა“, საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენციის მასალები. გამომცემლობა: „ინოვაცია“, თბილისი. 2009.
58. Холмогоров В. Интернет-маркетинг. Краткий курс. Второе издание. Изд-во „Питер“, Санкт-Петербург, 2002.
  59. <http://www.Price.ru/>
  60. <http://www.marketinginet.info/>
  61. <http://www.interlabs.ru/>
  62. <http://www.bma.ru/lib/lib12.htm>
  63. <http://olib.ru/catalog/hi-tech/internet/biblioteka-s-ytostroitel-stvo/i2r-advince/zadatchi-internet-marketinga-spasaem-saytu>
  64. <http://siteedit.ru/inetmarketing10>
  65. <http://www.bntu.info/articles/i-marketing/osobennosti-internet-marketinga.html>
  66. <http://www.interlabs-promo.ru/tasks-promo.htm>
  67. Садриев Д.С., Садриев Р.Д. Брендинг в Деятельности Компаний, Работающих на Локальных Рынках. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“. 2005. №5.
  68. Котлер. Ф. Маркетинг менеджмент... ил. (Серия „Теория менеджмента“). 11-е изд./ Спб.: „Питер“, 2005. 800 с
  69. Яковлев А.В., Способы продвижения в сети интернет, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2006. №3.
  70. <http://statiarni.ru/s/kontent/online-seminar-eto.php>
  71. <http://www.osp.ru/cw/2001/12/39703/>
  72. Рублевская Ю.В., Рублевский Р.В., Попов Е.В. Стратегии развития отраслевых Интернет-ресурсов, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №2 .
  73. Таганов Д.Н., Значение виртуальных цепочек ценности в раскрытии новых рыночных возможностей, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №6.
  74. [http://www.businesspress.ru/newspaper/article\\_mId\\_21961\\_aId\\_252352.html](http://www.businesspress.ru/newspaper/article_mId_21961_aId_252352.html)
  75. <http://www.salespro.ru/market/330>
  76. [http://www.e-commerce.ru/biz\\_tech/implementation/b2b/emarketplaces.html#2](http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/b2b/emarketplaces.html#2)
  77. Дейнекин Т.В., Формы коммуникаций между продавцами и покупателями в Интернет-среде журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №6.
  78. Блюм М.А., Молоткова Н.В. Основы использования средств рекламы в коммерческой деятельности, учебное пособие, Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2006. с. 160.
  79. Мясникова Л.А. Ошибки и мифы Российской рекламистики. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №5.
  80. Скоробогатых И.И., Чиняева Д.А., Сравнительный анализ существующих методик оценки стоимости торговой марки, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №4.
  81. <http://www.management.com.ua/marketing/mark010.html>
  82. Chernatony L. Создание интернет-брендов. журнал: „Новый маркетинг“, №8 (38) 2004. [http://marketing.web-standart.net/article0\\$pa!241\\$a!25421.htm](http://marketing.web-standart.net/article0$pa!241$a!25421.htm)
  83. Бушуева Л.И., Волкова М.А., Павлова Е.Р Роль интернет-услуг в практической маркетинговой деятельности, (на примере предприятий г.Сыктывкара), журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №3.
  84. Poon, S. and Jovons, C. Internet-enabled international marketing: a small business perspective// Journal of Marketing Management: Special Edition on Internationalization. 1997. No1-3. Vol.13.
  85. Дейнекин Т.В. Формы коммуникаций между продавцами и покупателями в Интернет-среде, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №6.

- 
86. Туватова В.Е. Использование интернет-технологий в маркетинге туризма, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2005. №2.
  87. Петрик Е.А. Интернет-маркетинг, Московская финансово-промышленная академия, Москва. 2004. с.299 <http://www.alleng.ru/d/mark/mark009.htm>
  88. [http://www.imcom.ru/know\\_base\\_article.phtml?artid=644](http://www.imcom.ru/know_base_article.phtml?artid=644)
  89. <http://www.iteg.kg/web-articles/article-7.html>
  90. <http://corpsite.ru/Encyclopedia/Public/Portal.aspx>
  91. <http://corpsite.ru/Encyclopedia/CorpPortal/>
  92. Сарычева А.В. Спам и E-mail маркетинг: сходства и различия. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №4.
  93. Ефремова А.О., E-mail маркетинг: что можно и нельзя, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2006. №5.
  94. Гейтс Б. дорога в будущее. [http://bookread.ru/bks\\_90734.html](http://bookread.ru/bks_90734.html)
  95. Ефремова А.О., Технологии E-mail маркетинга как инструмент продвижения, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2006. №1.
  96. Рябцун В.В. Управление развитием региональной сетевой экономики: Монография. Екатеринбург: Изд-во Института экономики УрО РАН, 2006. с.287.
  97. [http://www.iteam.ru/publications/marketing/section\\_25/article\\_78/](http://www.iteam.ru/publications/marketing/section_25/article_78/)
  98. <http://www.marketing.spb.ru/lib-comm/internet/ebrand.htm>
  99. Krantz J.H. Validity of Web-based Psychological Research. <http://psychlab1.hanover.edu/index.htm>
  100. [http://www.tsonline.ru/articles2/techobzor/konvergenc\\_setey\\_svyazi\\_v\\_ros\\_uslov](http://www.tsonline.ru/articles2/techobzor/konvergenc_setey_svyazi_v_ros_uslov)
  101. <http://www.mfisoft.ru/about/publications/13-01-2009/telekom-i-internet-konvergensiya-ili-divergentsiya>
  102. [http://www.its.org.ua/biblioteka/gabovich\\_3.htm](http://www.its.org.ua/biblioteka/gabovich_3.htm)
  103. Дятловская И. Маркетинговая навигация для стратегии, журнал: „& Стратегии“, август 2005. №8. [http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/strategy/market\\_navigation.htm](http://www.marketing.spb.ru/lib-mm/strategy/market_navigation.htm)
  104. Warhaftig W. From policyholders to valued customers: customer management strategies in life insurance. London, 1998. p. 144
  105. Dawes J., Swailes S. Retention sans frontieres: issues for financial service retailers // International Journal of Bank Marketing. 1999. Vol. 17, 1. p.36-43. <http://www.iteam.ru/publications/marketing>
  106. Голубков Е.П. Современные тенденции развития маркетинга. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №1.
  107. აბულაძე რ., თოდუა ნ. საქართველოს ინტერნეტ-მომხმარებელთა მარკეტინგული კვლევა. ჟურნალი „ეკონომიკა“, 2008. №7-8.
  108. <http://corpsite.ru/Encyclopedia/Internet/IE.aspx>
  109. Knight, P.T., Fernandes, C.C.C. and Cunha, M.A. (Eds.). e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subndios e Programa e-Brasil. Sro Caetano do Sul, SP, Brazil: Yendis and Svmara Brasileira de Comyrco Eletrfnico, 2007.
  110. ჩიქავა ლ. ინოვაციური ეკონომიკა. საგამომცემლო ფორმა „სიასლე“, თბილისი. 2006. გვ. 402
  111. ჯოლია გ., სეხნიაშვილი დ. ცოდნის ეკონომიკა და მართვა. საგამომცემლო სახლი „ტექნიკური უნივერსიტეტი“, თბილისი. 2010. გვ.40
  112. Hanna, N.K. E-Leadership Institutions for the Knowledge Economy. Washington: World Bank Institute. 2007.
  113. Далман К. Знание-ёмкая экономика: концепции, тенденции, стратегии // Информационное общество. 2002. № 5-6. С. 27-33.
  114. Сердюк В.А. От виртуальной реальности к виртуальному правительству: миф или

- 
- реальность?. журнал: „Менеджмент в России и за рубежом“, 2002. № 2
115. Kinetic Workplace Consulting Group — integrates the fields of human resources, IT, and corporate real estate to create telework, hoteling, virtual officing, and alternative officing solutions. <http://www.kineticworkplace.com>
  116. Цапенко И.П., Шапошник С.Б. Человеческий капитал как фактор формирования информационного общества в Москве. журнал: „Информационное общество“, 2006. №2-3. с. 12-27.
  117. <http://www.relcom.ru/Archive/1997/ComputerLaw/State.htm>
  118. Колодюк А.В. Национальные стратегии информационного общества: преимущества и условия реализации в Украине. журнал: „Информационное общество“, 2004. №2. с.25-29.
  119. Мешалкина Ю.В. Поставщики маркетинговой информации, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №1.
  120. Мешалкина Ю.В. Интернет как источник маркетинговой информации, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №2.
  121. Жичкина А.Е. Методология, теория и практика психологических исследований в сети Интернет. <http://surveys.org.ua/content/view/46/36/>
  122. Гушин А.А. Маркетинговая навигация в сети Интернет: технология из первых рук. <http://marcs.ru/publication/publication/?1092>
  123. <http://www.sostav.ru/articles/2003/08/25/mark1-250803/>
  124. <http://www.proresearch.ru/>
  125. <http://www.sociocom.ru/metod/>
  126. თოდუა ნ., მღებრიშვილი ბ. მარკეტინგის საფუძვლები. გამომცემლობა „უნივერსალი“, თბილისი. 2009.
  127. Couper Mick P. Web Surveys // Rev. of Issues and Approaches Public Opinion Quarterly. 2000. Vol . 64. P . 464 – 494.
  128. [http://www.gemius.com.ua/ua/ru\\_products\\_fgi\\_about](http://www.gemius.com.ua/ua/ru_products_fgi_about)
  129. <http://www.reactionsopinions.com/Admin/Tools/FocusGroups/tabid/70/Default.aspx>
  130. <http://www.liberty.ge/geo/files/Sazogadoebriivi%20monacileobis%20formebi%20da%20metodebi.pdf>
  131. <http://www.info-mark.ru/mrclub.shtml>
  132. [http://www.shtormresearch.ru/researches\\_gd.php](http://www.shtormresearch.ru/researches_gd.php)
  133. Голубков Е.П., Проектирование элементов комплекса маркетинга: формирование продуктовой политики. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2001. №5.
  134. <http://www.internet.dn.ua/pages/business/446.html>
  135. Ойнер О.К., Попов Е.В., Виртуальный маркетинг и его применение на отечественных предприятиях, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2000. №5.
  136. Климович Л. новая экономика как тенденция развития мирового хозяйства, журнал: „международного права и международных отношений“, 2002. №1.
  137. [http://www.e-commerce.ru/biz\\_tech/implementation/inet\\_services/insurance.html](http://www.e-commerce.ru/biz_tech/implementation/inet_services/insurance.html)
  138. <http://www.insur-info.ru/press/20215/>
  139. [http://i2r.ru/static/360/out\\_15565.shtml](http://i2r.ru/static/360/out_15565.shtml)
  140. Захарян А.А., Тен А.Д. Парадигма: дэйтрейдинг или инвестиции, журнал: „Финансовый менеджмент“, 2003. №4.
  141. Курсова Ю., Аутсорсинг в системе маркетинга. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №1.
  142. [http://www.ci.ru/inform13\\_01/p08asp.htm](http://www.ci.ru/inform13_01/p08asp.htm)



- 
143. IDC, Europe Document Management market review and Forecast (1998-2003). 2000.
144. [http://www.iteam.ru/publications/it/section\\_64/article\\_2712/](http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2712/)
145. მაღრაძე მ. ავტორთა კოლექტივი, ეკონომიკური ინფორმატიკა, გამომცემლობა „საქართველოს მაცნე“, თბილისი. 2002.
146. <http://www.ozakaz.ru/index.php?no=15&st=750>
147. Крючкова О.Н., Попов Е.В., Классификация методов ценообразования, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №4.
148. <http://www.costinfo.ru/cost-methods/costs-method.php>
149. <http://www.inventech.ru/lib/pricing/pricing-0065/>
150. <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook102/01/index.html?part-006.htm#i724>
151. <http://www.megaresearch.ru/info/itemid/189037/>
152. <http://www.nbene.narod.ru/comm/fcomm13.htm>
153. Хованов А.А., Управление каналами распределения в оптовой торговле, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №3.
154. Бронникова Т.С., Чернявский А.Г. Маркетинг, Учебное пособие, Изд-во ТРТУ, Таганрог. 1999.
155. [http://www.my-market.ru/market\\_170.html](http://www.my-market.ru/market_170.html)
156. <http://ecommerce.al.ru/e-paym/e-pay1.htm>
157. საქართველოს ეროვნული ბანკის დებულება „საბანკო პლასტიკური ბარათების შესახებ“, ბრძანება №70, 15 მარტი 2007.  
<http://nbg.gov.ge/uploads/legalacts/paymentsystems/plasticcardsnbg1.4.6.1geo.pdf>
158. სვანაძე ვ., ავტორთა კოლექტივი. საბირჟო საქმე და ფასიანი ქაღალდების ბაზარი, გამომცემლობა „სტუის პოლიგრაფიული საწარმო“, თბილისი. 1998.
159. JMA. Marketing Innovation for the 21st Century (Japan), 2001. <http://www.jma-jp.org>
160. თოდუა ნ., ბარათაშვილი ე., აბულაძე რ. საქართველოს ინტერნეტ-ბაზარზე არსებული კომუნიკაციების მარკეტინგული კვლევა. საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია, გამომცემლობა: „ტექნიკური უნივერსიტეტი“, 2008.
161. Алмакучуков К.М. Платформы коммуникационной интеграции в туризме и поиск узнаваемого символа киргизского продукта, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004. №6.
162. Шульц Д. Е., Танненбаум С.И., Лауретборн Р.Ф. Новая парадигма маркетинга: Интегрированные Маркетинговые Коммуникации. М.: ИНФРА-М, 2004.
163. Голова А.Г. Интегрированные маркетинговые коммуникации, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2006. №6.
164. Барнетт Дж., Мориарти С. Маркетинговые коммуникации. Интегрированный подход, Изд-во „Питер“ , 2001. с. 864.
165. Милгром П., Робертс Дж. Экономика, организация и менеджмент. СПб.: „Питер“, 1999.
166. Герасимюк Т., Соломович Т. Интернет как среда и инструмент реализации паблик рилейшнз, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №5.
167. Стялова И., Проблемы использования Интернета как инструмента PR в современной России . журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №1.
168. Дейан, А., Троадек, А., Троадек, Л. Стимулирование сбыта / Пер. с франц. Под ред. С. Г. Божук. СПб.: Издательский дом „Нева“ ; М.: «ОЛМА-ПРЕСС Инвест», 2003. с.128.
169. Рыбченко С. А., Евстигнеева Т. В. Методы стимулирования сбыта: учеб. пособие. Ульяновск: УлГТУ, 2007. с.184.
170. Голубков Е.П., Проектирование элементов комплекса маркетинга, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2002. №4.



171. Багиев Г.Л.,Тарасевич В.М., Анн Х. Маркетинг. Учебник Под общ. ред. Багиева Г.Л. М.: Экономика, 1999. с. 702.
172. Уэллс У., Бернет Дж., Мориарти С. Реклама: принципы и практика: Пер. с англ. - СПб.: Издательство „Питер“, 1999.
173. თორია თ. რეკლამა ლამაზი ტყუილი ჯობების დასაცარიელებლად, თუ თქვენთვის საჭირო საქონელზე ინფორმაცია. ჟურნალი „საქართველოს ეკონომიკა“, 2007. №2.
174. Laurent Flores. Internet Advertising Effectiveness: What did We Learn and Where are We Going? // Worldwide Advertising Conference: Тез. докл. Rio de Janeiro, 2000. с.2
175. Kleindl В.А. Strategic Electronic Marketing, South-Western College Publishers, 2001 P.61.
176. Бокарев Т. Энциклопедия интернет-рекламы. М.: ПРОМО-РУ, 2000. С. 43-60.
177. Interactive Marketing Units // Interactive Advertising Bureau [Electronic resource]: The IAB is the association dedicated to helping online, Interactive broadcasting, email, wireless and Interactive television media companies increase their revenues. Electronic data, New York: Interactive Advertising Bureau, 2002. <http://www.iab.net/standards/adunits.asp>
178. Dynamic Logic. Ad Unit Effectiveness Study // Interactive Advertising Bureau [Electronic resource]: interactive advertising and marketing association. Electronic data, New York: Interactive Advertising Bureau, 2001. <http://www.iab.net>
179. Дейнекин Т.В., Электронная почта как инструмент маркетинга, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2004 . N3.
180. Paul A. Pavlou, David W. Stewart. Measuring the Effects and Effectiveness of Interactive Advertising // Journal of Interactive Advertising, 2000. №1.
181. <http://www.dis.ru/library/market/archive/2006/6/4033.html>
182. <http://www.mavriz.ru/articles/2006/2/4281.html>
183. Вирин Ф.Ю. Современные средства глубокого анализа рекламных кампаний в Интернете журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №6.
184. McLuhan M. Understanding Media: The Extensions of Man -MIT Press, 1994 Edition.
185. Дейнекин Т.В., Комплексный метод оценки эффективности интернет-рекламы в коммерческих организациях. журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 2003. №2.
186. Карасева М.В. Правовое регулирование маркетинговой деятельности, журнал: „Маркетинг в России и за рубежом“, 1999. №1.
187. Серго А.Г. Интернет и Право. М.: „Бестселлер“, 2003. с. 272.
188. Наумов В. Б. Право и Интернет, Очерки теории и практики. М.: Книжный дом „Университет“, Москва. 2002. с. 432.
189. [Brown, R. H., Irving, L., Prabhakar, A., and Katzen, S.. The Global Information Infrastructure: Agenda for Cooperation. National Technical Information Agency. 1995. http://www.ntia.doc.gov/reports/giiagend.html](http://www.ntia.doc.gov/reports/giiagend.html)
190. Малхорта Н. К. Маркетинговые исследования. Практическое руководство, 3-е издание.: Пер. с англ. М.:Издательский дом „Вильяме“, 2002. с. 960.
191. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент. Экс пресс-курс. 2-е изд. / Пер. с англ. Под ред. С. Г. Божук. СПб.: „Питер“, 2006. с. 464 ил. (Серия Деловой бестселлер)
192. <http://market-obsch.ru/>
193. Ламбен Ж.-Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок . Перев. с англ. Под ред. В. Б. Колчанова. СПб.: „Питер“, 2007. с. 800: ил. (Серия Классика МВА)
194. <http://www.isn.ru/info/seminar-doc/ethics.doc>
195. თოდუა ნ., აბულაძე რ. გლობალიზაცია და ინტერნეტ-ბაზრის განვითარების ტენდენციები საქართველოში. I საერთაშორისო სამეცნიერო კონფერენცია, გამომცემლობა: „უნივერსალი“, თბილისი. 2008.
196. <http://iatp.ge/publications/39.pdf>

- 
197. [http://www.fes.ge/eng/publication/76\\_3.htm](http://www.fes.ge/eng/publication/76_3.htm)
  198. <http://www.univer.omsk.su/omsk/socstuds/glob/index.html>
  199. Гирич В.Л., Чуприна В.Н. глобальное информационное пространство и проблем доступа к мировым информационным ресурсам.  
[http://www.rsl.ru/upload/mba2007/mba2007\\_05.pdf](http://www.rsl.ru/upload/mba2007/mba2007_05.pdf)
  200. Cuneo C. Globalized and localized digital divides along the information highway: a fragile synthesis across bridges, ramps, cloverleaves, and ladders /C. Cuneo //The 33-rd Annual Sorokin Lecture. January 31. 2002.