

ПРЕИМУЩЕСТВА И ПРОБЛЕМЫ ОНЛАЙН-ШОПИНГА

**Коряжкина Н. И.,
научный руководитель Ветцель К. Я.
Сибирский федеральный университет**

Интернет–шопинг: модная тенденция и эффективный способ экономии личного времени и бюджета, стремительно привлекает к себе новых поклонников. Все уже привыкли к тому, что если ввести, например, название книги в строку поискового запроса, то первые 10 ссылок будут вести на сайты интернет-магазинов. Сегодня такое происходит не только с книгами, но и с любыми другими вещами. И это говорит о том, что в интернете можно купить практически все.

Интернет-магазин (англ. online shop) - это магазин, «витрина» которого расположена в интернете и который дает возможность заказать товар через интернет. На сайте магазина обычно представлен подробный каталог товаров с ценами, на основе которого пользователь формирует свой заказ. Заказывая товары в интернет-магазине, вы можете получать их по почте или с курьером, а оплачивать - непосредственно при получении или также через интернет.

Оплата непосредственно при получении в основном практикуется российскими интернет-магазинами, поскольку достаточно удобного, общедоступного и распространенного средства для онлайн-платежей в России пока не существует. Западные интернет-магазины, напротив, в основном принимают оплату именно через интернет и для совершения покупки в таком магазине вам нужно иметь кредитную карточку.

Сегодня рынок товаров и услуг, охватываемый интернет-магазинами - это миллиарды долларов. Все больше людей совершают покупки онлайн, и это правильно. Ведь у интернет-магазинов есть несколько важных преимуществ перед обычными магазинами. И именно эти преимущества позволяют им постоянно увеличивать долю продаж и привлекать ежедневно тысячи новых покупателей всему миру.

К основным преимуществам интернет-магазинов относятся:

1) Доступность

Чтобы приобрести любой товар в интернет-магазине не нужно покидать пределы своего дома. Особенно важно данное преимущество для людей с ограниченной подвижностью и молодых мам, которые очень любят шопинг, но не знают с кем оставить своего малыша.

2) Анонимность

Покупки в интернет-магазинах по вашему желанию могут быть полностью анонимны, а это значит, что вам не придется стесняться продавцов или других покупателей.

3) Огромный ассортимент

В интернете вы можете совершить покупку в любом интернет-магазине любой страны. А значит, для вас открывается не просто огромный, а безграничный выбор самых разных товаров со всего света.

4) Экономия времени

Совершая покупки в интернет-магазинах, вы значительно экономите свое время. Ведь вам не нужно искать месторасположение магазина, добираться до него, парковаться или ждать общественный транспорт, слушать навязчивых продавцов и долго бродить вдоль рядов в поисках нужного товара. В интернете все намного проще

и быстрее, тут достаточно ввести название товара и среди открывшихся предложений выбрать самый подходящий по цене.

5) Свобода выбора

Используя интернет-магазины, вы будете свободны от гипнотизирующих речей продавцов-консультантов, которые часто навязывают покупателям не нужные товары и даже убеждают покупать их.

6) Низкая цена

Чтобы купить необходимую вещь по доступной цене, достаточно найти ее в интернете и выбрать интернет-магазин, который на данный момент предлагает самые низкие цены, специальные скидки или бонусы, и заказать товар.

7) Доставка

Все интернет-магазины предлагают доставку. Причем довольно часто при покупке на определенную сумму, покупатель может получить бесплатную доставку, что заметно экономит деньги.

8) Полная информация о товаре

Приобретая вещи в интернет-магазинах вы имеете возможность быстро найти нужную и самую подробную информацию о приобретаемом товаре и уже исходя из полученных сведений, сделать выбор.

Но у российских интернет-магазинов, в том числе у красноярских, есть и отрицательные стороны. Самый главный минус заключается в том, что оплата производится непосредственно при получении товара. Иногда это бывает неудобно. Выход здесь только один, уделить больше внимания возможности оплаты покупки через интернет, посредством интернет-кошельков. Вторая проблема, это дорогая доставка в отдаленные районы или вовсе ее отсутствие. Также всегда встает вопрос о качестве заказанного товара. Для доверия со стороны покупателя, поставщику необходимо дать какие-то гарантии, например возможность возврата или замены, с полной компенсацией или на сайте выложить сертификаты качества. В свою очередь, покупателям следует настороженно относиться к неизвестным интернет-магазинам. И последний из главных минусов, это организация сайтов – многие непонятны и неудобны в использовании или не содержат необходимого для потребителя объема информации.

Таблица 1- Рейтинг российских интернет-магазинов по результатам 2011 г.

Место в рейтинге	Адрес сайта	Годовой оборот, млрд. руб.	Категория товаров	Изменение позиции по отношению к 2010
1	utkonos.ru	6,4	Продукты питания	Без изменений
2	ozon.ru	4,6	Книги	Без изменений
3	komus.ru	3,7	Товары для офиса	← +3
4	quelle.ru	2,5	Одежда, обувь	← +5
5	utinet.ru	2,4	Компьютеры, ноутбуки, комплектующие	+10
6	svyaznoy.ru	2,4	Мобильные телефоны	← +2
7	kupivip.ru	2,3	Одежда, обувь	↓ -4
8	wildberries.ru	2,3	Одежда, обувь	← +4
9	biglion.ru	2,2	Групповые покупки	Новый
10	mvideo.ru	2,2	Электроника и Бытовая техника	↓ -3

Суммарный оборот интернет-магазинов в России за 2011 год составил 244,6 млрд. рублей. В прошлом году суммарный оборот интернет-магазинов оценивался в 176 млрд. рублей. Таким образом, рост рынка составил 39%.

В таблице 1 приведен рейтинг российских интернет-магазинов по результатам 2011 года. Лидеры рейтинга не поменяли свои позиции относительно результатов предыдущего года. По-прежнему, самый крупный по обороту интернет-магазин в России – «Утконос». Следом за ним идет Ozon, один из старейших крупных интернет-магазинов, который привлек в 2011 году инвестиции в размере 100 тыс. долл.

Что же касается красноярских интернет-магазинов, то у них есть один огромный минус – это отсутствие опыта по созданию и поддержанию сайтов с учетом современных требований к web-дизайну и usability (удобства использования для покупателя). Есть, конечно, и хорошие, но их достаточно мало по сравнению с западом или хотя бы Москвой.

По данным российской интернет-компании InSales, сейчас в России около 25 тысяч розничных интернет-магазинов. В прошлом году их было 16 тысяч – рост составил 56%. Этот показатель получен на основе анализа открытых источников по количеству магазинов, выгруженных на товарные площадки Рунета, а также на основании анализа количества клиентов компании InSales.

С каждым годом пользователей интернет-магазинов становится все больше, при этом популярностью пользуются почти все категории потребительских товаров. Поэтому не исключено, что в скором времени обычные магазины уйдут на второй план.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Информационный портал о маркетинге и коммуникациях в цифровой среде. - <http://cossa.ru/articles/149/13347>
2. Путеводитель по интернет-магазинам. - <http://inetshopper.ru/useful/online-store-benefits.html>
3. Яндекс-словарь. – <http://slovari.yandex.ru/~книги/Интернет/Интернет-магазин>