

Сравнение качества интернет-магазинов по доставке продуктов в Первомайском районе города Новосибирска

В. А. Баранов¹, В. В. Иванченко¹, Н. В. Вяткина¹, Н. М. Дорохова^{1}*

¹ ГБПОУ НСО «Новосибирский электромеханический колледж», г. Новосибирск,
Российская Федерация
*e-mail: natali_270168@mail.ru

Аннотация. В статье рассмотрены способы сравнения качества сервиса интернет-магазинов. Разработан список критериев для сравнительного анализа интернет-магазинов, выполняя анализ, авторы научились формировать, планировать и распределять не только свой бюджет, но и время. Авторы смогли эффективно экономить свои средства, совершая покупки в интернет-магазинах. Применили свои умения пользования интернет ресурсами для себя в новом формате. Проведя сравнительный анализ, был сделан вывод, что для студентов самым доступным магазином является Пятёрочка, так как студенты отмечают демократичные цены, отсутствия минимальной суммы покупки для доставки. Преподаватели выбрали Ленту при доставке покупок от 2000 рублей, когда возможна десятипроцентная скидка.

Ключевые слова: сервис, ассортимент, качество

Comparison of the quality of online grocery delivery stores in Pervomaisky district of Novosibirsk

V. A. Baranov¹, V. V. Ivanchenko¹, N. V. Vyatkina¹, N. M. Dorokhova^{1}*

¹ SBPEI of the NR "Novosibirsk Electromechanical College", Novosibirsk, Russian Federation
*e-mail: natali_270168@mail.ru

Abstract. The article discusses ways to compare the quality of online store service. A list of criteria for comparative analysis of online stores has been developed, performing the analysis, the authors learned how to form, plan and allocate not only their budget, but also time. The authors were able to effectively save their money by shopping in online stores. They applied their skills of using Internet resources for themselves in a new format. After conducting a comparative analysis, it was concluded that Pyaterochka is the most affordable store for students, since students note affordable prices, the absence of a minimum purchase amount for delivery. The teachers chose the Ribbon when delivering purchases from 2000 rubles, when a ten percent discount is possible.

Keywords: service, assortment, quality

Введение

Авторы, поступив в колледж и являясь студентами первого курса, вынуждены самостоятельно планировать свой бюджет. Основная статья расходов – это продукты питания. Современные реалии таковы, что на сегодняшний день все большее количество людей используют интернет-магазин, для совершения таких покупок.

Нам стало интересно сравнить интернет-магазины, их сервис, ассортимент товаров и дополнительные услуги и выбрать наиболее приемлемый для нас вариант.

Цель: сравнить уровень сервиса, предоставляемый интернет-магазинами по доставке продуктов питания в Первомайском районе

Задачи исследования

В ходе проведения исследования перед авторами стояли следующие задачи:

- изучить мнение студентов и преподавателей колледжа о требованиях, предъявляемые к интернет-магазинам по доставке продуктов питания и предметов первой необходимости;
- разработать критерии для проведения исследования;
- провести сравнительный анализ.

Методы исследования

Методы исследования, которые использовались при проведении анализа: изучение литературы, обобщение полученной информации, изучение мнения, опрос, анализ и сравнение.

Начали мы свою работу с изучения требований, которые предъявляют студенты и преподаватели нашего колледжа к интернет-магазинам, которые оказывают услуги по доставке продуктов питания и предметов первой необходимости.

В результате было выявлено, что студентам важна доставка продуктов на дом, за небольшую сумму заказа и возможность покупать товары поштучно и пользоваться скидками для студентов, преподаватели отмечают важным наличие широкого ассортимента, скидок, бонусных программ.

Мы живем в Первомайском районе, поэтому для исследования выбрали четыре основных магазина по возможности доставке продуктов к нам, установив приложения магазинов на мобильный телефон:

- Пятёрочка [1];
- Быстроном [2];
- Лента [3];
- Ярче [4].

Авторами разработаны основные критерии для сравнения использования интернет-магазинов [5].

Первым критерием для оценивания доступности использования приложения, было решено выбрать время, необходимое для заполнения продуктовой корзины. Если сайт простой и доступный в использовании, то корзину наполнить получится быстрее.

Для того, чтобы провести сравнительный анализ, авторы составили список продуктов, которые покупаются на неделю. Затем набирали в корзину покупки по составленному списку, засекая время, потраченное от открытия приложения до ввода оплаты.

Время ввода информации позволяет судить об удобстве сайта, а набор корзины продуктов позволяет сравнить цены на предложенный ассортимент, результаты исследования представлены в диаграмме на рисунке 1.

В результате мы набрали быстрее всего корзину в Пятёрочке, далее Ярче, Лента и больше всего потратили времени на покупки Быстрономе.

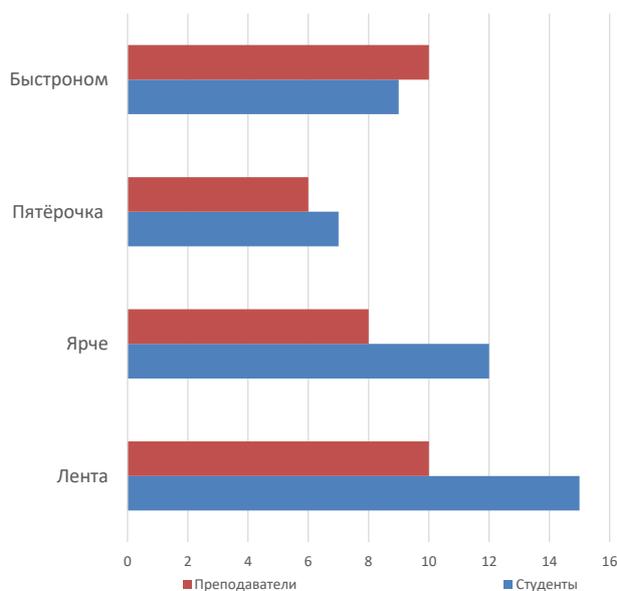


Рис. 1. Время заполнения корзины

Корзина с минимальной ценой получилась в Пятёрочке 2745 рублей, далее Ярче – 2870 рублей, –3107 рублей и Лента – 3300 рублей.

Авторы попросили преподавателей колледжа набрать корзину товаров в исследуемых интернет-магазинах. Они приобрели небольшой список основных продуктов.

В результате с учетом доставки самым недорогим оказался магазин Пятёрочка, далее Лента, Быстроном и Ярче.

Нам стало интересно возможно ли сэкономить деньги, пользуясь интернет доставкой. Мы решили одну неделю покупать продукты в магазине, а вторую неделю в интернет-магазине, используя интернет доставку. Для проведения исследования мы выбрали магазин Пятёрочка. В результате оказалось, что, пользуясь интернет доставкой мы потратили денег на 15 % меньше, при этом значительно экономя свое время. Проанализировав свои покупки, мы выяснили, что посещая магазин, мы покупаем больше товаров для быстрого перекуса, так как идём в магазин сразу после колледжа. Голодным в магазин ходить нельзя! Выбирая продукты в интернет-магазине, мы имеем больше возможности придерживаться списка, выбрать товар с меньшей ценой и не совершать спонтанные покупки.

Вторым критерием качества интернет-магазина мы определили условия доставки и оплаты товаров. Мы рассматривали сумму минимальной доставки, цену доставки, наличие обратной связи, замены товара, изменение цен при доставке.

В результате мы выяснили, что во всех магазинах разные условия доставки: Ярче привозит товар от 500 рублей с бесплатной доставкой, Пятёрочка повезёт от любой суммы заказа, нет бесплатной доставки, её стоимость равна 99 рублей. Лента повезёт от 600 рублей и возьмет за доставку 99 рублей, а если сумма заказа

составит 1500 рублей, то доставка будет бесплатной. Быстроном работает с минимальный заказом 3000 рублей и периодически меняет этот размер.

Обратная связь, и замена товара есть во всех представленных магазинах, кроме магазина Ярче.

Также мы выяснили, что в каждом интернет-магазине оплата покупок происходит по безналичному расчету и, несмотря на сложившиеся ситуации с банковскими картами, сложностей с оплатой у нас не возникло. Мы считаем, что преимущества в оплате есть у магазина Ярче, так как там, есть возможность оплатить товар после доставки, т.е. наличными деньгами либо картой курьеру.

Третьим критерием качества интернет-магазина мы взяли ассортимент товаров, и наличие каталога с группой товаров для отдельных категорий потребителя. Анализ показал, что ассортимент необходимых товаров для нас и преподавателей во всех магазинах присутствовал, а товары из категории были представлены в большем объеме на наш взгляд в Ленте, нам понравилось, что в Пятёрочке есть отдельная категория товаров – скидки на сегодняшний день.

Студенты и преподаватели оценили уровень сервиса в рассматриваемых магазинах, результаты оценки представлены на рисунке 2.

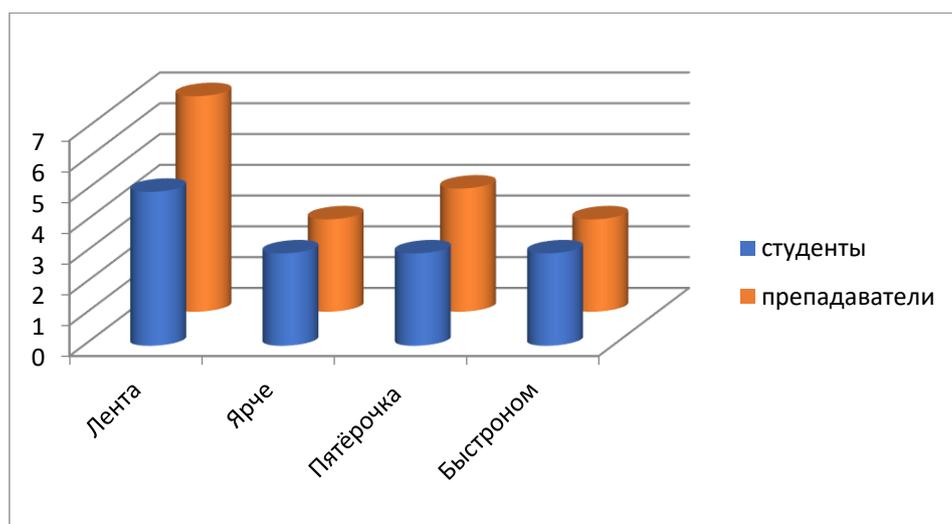


Рис. 2. Результаты оценки уровня сервиса

Заключение

В результате работы над проектом, был составлен список критериев для сравнительного анализа интернет-магазинов, научились формировать, планировать и распределять не только свой бюджет, но и время. Нашли способ эффективно экономить свои средства, совершая покупки в интернет-магазинах. Применили свои умения пользования интернет ресурсами для себя в новом формате.

Проведя сравнительный анализ, мы пришли к выводу, что для студентов самым доступным магазином является Пятёрочка, так как студенты отмечают демократичные цены, отсутствия минимальной суммы покупки для доставки. Преподаватели выбрали Ленту при доставке покупок от 2000 рублей, также в магазине предлагаются промокоды в размере 10 % и действует социальная скидка, равная 10 %.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. <https://yarcheplus.ru/category>
2. <https://bystronom.ru/>
3. <https://lenta.com/catalog/>
4. https://eda.yandex.ru/retail?utm_medium
5. <https://redkrab.ru/blog/sajti/7-kriteriev-ocenki-internet-magazina>.

© В. А. Баранов, В. В. Иванченко, Н. В. Вяткина, Н. М. Дорохов, 2022