

## РЕЙТИНГ ІНТЕРНЕТ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ КНИГ УКРАЇНСЬКОГО РИНКУ

*Кісера Т.О., Поліщук А.В., Костюченко Л.В.  
Національний Авіаційний університет, м. Київ*

*Today the most common online bookstores: "Yakaboo", "Our format", "Bookstore". The study of the reliability and efficiency of these Internet providers through online stores is based on a comprehensive integrated expert assessment. This can be useful for administrators and store managers. After all, it is important for them to know and understand their consumer, the buyer to meet his needs and as a result to make a profit from the sale of goods.*

На сьогоднішній день внаслідок впливу обмежень спричинених COVID-19 спостерігається різке зростання он-лайн замовлень. Як наслідок в усіх розвинених країнах інтернет магазини розвиваються з кожним днем все більше. Крім того період повної, а потім часткової ізоляції споживачів «розбудили» інтерес до читання книг. Дослідження показали, що новий поштовх до розвитку Інтернет постачальників книг стала відома Є-підтримка, за кошти якої кожен може придбати собі книгу. Інтернет магазини мають за мету в першу чергу задовольнити свого покупця, саме тому важливо час-від-часу оцінювати діяльність інтернет постачальників даного типу товарів, оскільки попит на книги за останні декілька місяців значно зріс. Тому метою дослідження є проведення рейтингу популярних постачальників за рівнем сервісу, а також надійності інтернет постачальників книг в Україні.

За статистикою станом на кінець 2021 р. в Україні в середньому одна людина купує менше ніж одну книгу на рік. Лише 8% українців читають книжки щодня, крім того варто врахувати, що у 2020 році в Україні видано на 23% назв книг і на 34% накладу менше, а 343 видавництва та 48 книгарень взагалі припинили діяльність [1]. На сьогоднішній день найбільш поширені інтернет магазини книг: «Yakaboo», «Наш формат», «Є-книгарня». У названих інтернет магазинах представлений досить різноманітний асортимент книг, дитяча

література, детективи, романи, журнали, книги іноземною мовою тощо. Але є важливим проаналізувати роботу поставки товару споживачу та який із представників постачальників найбільш доцільно обрати. Тому, було проведено оцінку якості, з огляду на ставлення споживачів, роботи обраних інтернет постачальників за методикою інтегральної експертної оцінки, описаної в [2]. Було визначено п'ятнадцять критеріїв та визначено експертні оцінки щодо їх роботи (див. табл. 1).

Таблиця 1. – Експертні оцінки за обраними критеріями

Критерії	Постачальники			
	Уakaboo	Наш формат	Є-книгарня	Ранг
1. Наявність ліцензії	так	так	так	-
2. Організація самовивозу книг	так	так	так	-
3. Повернення товару	так	так	так	-
4. Післяплата	так	так	так	-
5. Надійність	0,8	0,85	0,95	1
6. Тариф, у.о.	7,1	7	7	2
7. Загальний час, дні	3	4	3	4
8. Фінансова стабільність	17	18	17	9
9. Якість обслуговування	8	8	9	7
10. Пакування товару	7	8	7	5
11. Різноманітність книг	9	9	9	3
12. Готовність до переговорів	дуже добре	добре	дуже добре	11
13. Стан парку транспортних засобів	задовільно	дуже добре	добре	8
14. Збереженість вантажу	добре	дуже добре	добре	6
15. Кваліфікація персоналу	добре	чудово	добре	10

Експертні оцінки за критеріями «Надійність» виставлялись за шкалою від 0 до 1; за критерієм «Фінансова стабільність» – від 0 до 20; за критерієм «Якість, пакування, товару» – від 0 до 10, "Різноманітність" – від 0 до 5 [2]. Для подальших розрахунків якісні критерії переведено у якісні оцінки (див. табл. 2).

Наступний крок – розрахунок вагових коефіцієнтів для кожного критерію та виведення сумарної інтегральної оцінки для кожного постачальника (див. табл. 3)

Таблиця 2 – Відповідність оцінки критеріїв якості коефіцієнтам за шкалою «0-1»

Оцінка якості	Відмітка на шкалі бажаності	
	діапазон	середнє значення
Відмінно	Більше 0,950	0,975
Дуже добре	0,875-0,950	0,913
Добре	0,690-0,875	0,782
Задовільно	0,367-0,690	0,530
Погано	0,066-0,367	0,285
Дуже погано	0,0007-0,066	0,033
Огідно	Менше 0,0007	-

Таблиця 3 – Розрахунок інтегральної оцінки постачальників

Критерій	Вагов коэф	Екстр емум	Етало нне значе ння	Постачальники					
				Yakaboo		Наш формат		Є-книгарня	
				Z1	D1	Z2	D2	Z1	D2
1.Надійність	0,17 0	max	0,95	0,8 42	0,1 43	0,8 95	0,1 52	1,0 00	0,1 70
2.Тариф	0,15 8	min	7	1,0 14	0,1 60	1,0 00	0,1 58	1,0 00	0,1 58
3.Загальний час, дні	0,13 3	min	3	1,0 00	0,1 33	1,3 33	0,1 78	1,0 00	0,1 33
4.Фінансова стабільність	0,07 3	max	18	0,9 44	0,0 69	1,0 00	0,0 73	0,9 44	0,0 69
5.Якість обслуговування	0,09 7	max	9	0,8 89	0,0 86	0,8 89	0,0 86	1,0 00	0,0 97
6.Якість пакування	0,12 1	max	8	0,8 75	0,1 06	1,0 00	0,1 21	0,8 75	0,1 06
7.Повнота асортименту	0,14 5	max	9	1,0 00	0,1 45	1,0 00	0,1 45	1,0 00	0,1 45
8.Готовність до переговорів	0,04 8	-	-	0,9 13	0,0 44	0,7 82	0,0 38	0,9 13	0,0 44
9.Стан парку транспортних засобів	0,08 5	-	-	0,5 3	0,0 45	0,9 13	0,0 77	0,7 82	0,0 66
10.Збереженість вантажу	0,09 1	-	-	0,7 82	0,0 71	0,9 13	0,0 83	0,7 82	0,0 71
11.Кваліфікація персоналу	0,06 1	-	-	0,7 82	0,0 47	0,9 75	0,0 59	0,7 82	0,0 47
<b>Інтегральна оцінка</b>	-	-	-	<b>1,050</b>		<b>1,170</b>		<b>1,107</b>	
Ранжування постачальників				3 місце		1 місце		2 місце	

Згідно з проведеними розрахунками найбільше значення інтегральної оцінки має постачальник Наш формат, а отже він є найбільш привабливим постачальником для нас. Наступним за привабливістю йде постачальник Є-книгарня.

**Висновки та пропозиції.** На сьогодні найбільш поширені інтернет магазини книг: «Уakaboo», «Наш формат», «Є-книгарня». Проведене дослідження надійності, ефективності діяльності названих інтернет постачальників через інтернет магазини ґрунтується на комплексній інтегральній експертній оцінці орієнтованою на привабливість споживачам. Адже адміністраторам та менеджерам важливо знати та розуміти свого споживача, покупця щоб задовольнити його потреби і в результаті отримати прибуток від продажу товарів. Було визначено, що найбільш привабливий для споживачів постачальник інтернет магазин «Наш формат», оскільки його інтегральна оцінка виявилася найвищою. В даному магазині представлений досить великий вибір книг на будь який смак. Всі критерії, що були обрані для рейтингу, свідчать про якісну роботу магазину з найвищим результатом, який забезпечує якісне обслуговування своїх клієнтів. Також досить високі оцінки за критеріями має інтернет постачальник «Є-книгарня», тому у разі виникнення форс-мажорних ситуацій, з впевненістю можна звернутися до другого постачальника. На нашу думку, було б також доцільно представляти для покупців більш детальний опис щодо оформлення замовлення на головному сайті інтернет постачальника та за можливості відповідати на поставленні питання покупцем більш детально, оскільки це досить важливо при виборі книги, а в майбутньому і постачальника цієї самої книги.

#### Список джерел

1. Войцівська В. Чому книгарні та видавництва зачинаються і як це зупинити? – електронний ресурс. Режим доступу: <https://life.pravda.com.ua/columns/2022/01/7/247054/>

2. Логістика постачання, виробництва і дистрибуції. Навч. посібник / М.Ю. Григорак, О.В. Карпунь, О.К. Катерна, К.М. Молчанова. - К.: НАУ, 2017 – 364 с.