

**Ηλεκτρονικό Εμπόριο  
(E-commerce)**

**Ιωάννης Παραβάντης**

Δεκέμβριος 2005

# Ηλεκτρονικό εμπόριο

---

Έχει αναφερθεί στην ερευνητική βιβλιογραφία ότι

"Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι σαν τον καιρό: όλοι θέλουν να μιλάνε γι αυτό αλλά πολύ λίγοι γνωρίζουν τι πρέπει να γίνει!"

Εκείνο που είναι σημαντικό να σημειωθεί όμως είναι ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο, όπως και ο καιρός, επηρεάζει τους πάντες είτε το θέλουνε είτε όχι.

# Δίκτυο και λήψη αποφάσεων

---

Ο παγκόσμιος ιστός (world wide web) είναι ίσως η σημαντικότερη εφαρμογή που τρέχει στο (δια)δίκτυο (Internet). Είναι εκείνη η τεχνολογία που επιτρέπει σε όλο και μεγαλύτερους αριθμούς ατόμων καταναλωτών και επιχειρήσεων να συνδέονται μεταξύ τους.

Υπάρχουν ερευνητές που ισχυρίζονται ότι η γρήγορη εξέλιξη του δικτύου (ειδικά των υπηρεσιών και εικονικών αγορών που παρέχει ο παγκόσμιος ιστός) έχει καταστήσει την μεθοδική ανάλυση και προσεκτική λήψη αποφάσεων παρωχημένη.

Το βέβαιο είναι ότι οι σκαπανείς (pioneers) του χώρου πιθανότατα δεν θα κάνουν τα πάντα σωστά με την πρώτη προσπάθεια, από την άλλη όμως όσοι περιμένουν πολύ και αργούν να δράσουν θα μείνουν με πολύ λίγες εναλλακτικές επιλογές. Αναμφισβήτητα υπάρχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε όσους δράσουν πρώτοι (και καλύτεροι).

# Τι είναι ηλεκτρονικό εμπόριο;

---

Ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται στην δυνατότητα επιχειρήσεων ή καταναλωτών να εμπλέκονται σε **αγοραπωλησίες** ηλεκτρονικά, μέσω του δικτύου.

Όταν λέμε αγοραπωλησίες αναφερόμαστε σε ανταλλαγή είτε αγαθών με φυσική υπόσταση είτε υπηρεσιών είτε πληροφοριών. Το σημαντικό είναι ότι οι αγοραπωλησίες γίνονται αποκλειστικά ή κατά κύριο λόγο ηλεκτρονικά δηλαδή χωρίς να υπάρχει φυσική διασύνδεση των εμπλεκομένων και χωρίς να γίνεται η συνήθης χρήση χαρτιού.

Από τα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο πιθανότατα έχει ευνοϊκές επιδράσεις στην κατανάλωση **ενέργειας** και στην χρήση **χαρτιού**.

# Αύξηση όγκου ηλεκτρονικού εμπορίου

---

Στην βιβλιογραφία έχει τεκμηριωθεί καλά τα τελευταία χρόνια η εκρηκτική αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου και η προβλεπόμενη εκθετική του αύξηση μέσα στα επόμενα χρόνια.

Σημαντικοί σχετικοί δείκτες συμπεριλαμβάνουν τον αριθμό των σελίδων που υπάρχουν στο δίκτυο, τον όγκο των δεδομένων που διακινούνται online και τον αριθμό των νοικοκυριών που διαθέτουν σύνδεση με το δίκτυο.

Όλοι αυτοί οι δείκτες δείχνουν στην ίδια κατεύθυνση: εκπληκτική αύξηση του όγκου του ηλεκτρονικού εμπορίου για τα επόμενα χρόνια.

# Αγορές ηλεκτρονικού εμπορίου

---

Η βασικότερη απαίτηση του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι να υπάρχει "συνδεσιμότητα" (**connectivity**) των καταναλωτών και των επιχειρήσεων με το δίκτυο. Ο όρος αυτός αναφέρεται σε (κάποιας μορφής) σύνδεση που να επιτρέπει την αποστολή και την λήψη δεδομένων καθώς και τη δυνατότητα να απεικονίζονται, να ταξινομούνται και να αποθηκεύονται τα δεδομένα αυτά.

Η έννοια αυτή της συνδεσιμότητας έχει κρίσιμη σημασία: όσο ταχύτερη, τόσο καλύτερα. Όσο περισσότερες επιχειρήσεις και καταναλωτές κάνουν χρήση του δικτύου, τόσο καλύτερα. Καθώς όλο και περισσότεροι άνθρωποι κάνουν χρήση δημοπρασιών, ηλεκτρονικού εμπορίου και διαφόρων άλλων ανταλλαγών, αυτές οι λειτουργίες γίνονται όλο και πιο δημοφιλείς και αποτελεσματικές. Η ποικιλία και οι επιλογές βελτιώνονται, οι τιμές πέφτουν και η αγορά αποκτά περισσότερο βάθος (**depth**) και ρευστότητα (**liquidity**), τα οποία θεωρούνται και τα δύο ιδιαίτερα επιθυμητά χαρακτηριστικά για μια δημοπρασία που γίνεται στο δίκτυο.

Υπό μορφή ανατροφοδότησης, η βελτίωση του βάθους και της ρευστότητας ελκύει όλο και περισσότερη κυκλοφορία μέσα στο δίκτυο.

# Τύποι ηλεκτρονικού εμπορίου

---

Σε εξάρτηση πάντα από την φύση και την πολυπλοκότητά της συναλλαγής, δύο η περισσότερα μέρη συνήθως εμπλέκονται στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

- ◆ Εάν πρόκειται για μια συναλλαγή τύπου **business-to-business** (B2B), δύο επιχειρήσεις συνήθως εμπλέκονται στην αγορά η πώληση αγαθών η υπηρεσιών.
- ◆ Εάν από την άλλη πλευρά πρόκειται για μια συναλλαγή **business-to-consumer** (B2C), αγαθά η υπηρεσίες αγοράζονται και πωλούνται ηλεκτρονικά όπως σε ένα συμβατικό κατάστημα.

Πολλές εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου συνήθως υλοποιούνται μέσω ανοιχτής δημοπρασίας η άλλου παρόμοιου τρόπου, όπου οι καταναλωτές υποβάλουν τις προσφορές τους ηλεκτρονικά και ο πλειοδότης κερδίζει.

# Λειτουργία ηλεκτρονικού εμπορίου

---

Εκείνο που έχει χαρακτηριστικό του ηλεκτρονικού εμπορίου και είναι ιδιαίτερο ενδιαφέρον είναι ότι πολλά αγαθά και υπηρεσίες μπορούν να κατέβουν αμέσως στον υπολογιστή αυτού που τα αγόρασε, δηλαδή του καταναλωτή όπως

- ◆ νέα (π.χ. newsstand)
- ◆ μουσική (π.χ. iTunes)
- ◆ βίντεο
- ◆ χρηματοοικονομικές υπηρεσίες.

Αγαθά που έχουν αγοραστεί και έχουν φυσική υπόσταση συνήθως αποστέλλονται με παραδοσιακά μέσα μεταφοράς (ταχυδρομείο ή couriers) και καταφθάνουν μετά από μερικές μέρες.



# Ηλεκτρονικό εμπόριο και οικονομία

---

Στο ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί κανείς να ψάξει η γρήγορα μια πολύ μεγάλη συλλογή από προσφορές, να βρει αποτελεσματικά και γρήγορα αυτά που επιθυμεί, να συγκρίνει τιμές ανάμεσα σε διαφορετικά ηλεκτρονικά μαγαζιά (που ευρίσκονται σε διαφορετικές διευθύνσεις του δικτύου) πολύ εύκολα και να παραγγείλει και να πληρώσει τις αγορές του με μερικά μόνο κλικ του ποντικιού του.

Τα χρήματα τα οποία ανταλλάσσονται ανάμεσα στον αγοραστή και τον πωλητή κατά κανόνα διακινούνται ηλεκτρονικά και στιγμιαία μέσω πιστωτικών καρτών η άλλων ηλεκτρονικών μέσων. Αυτό σημαίνει ότι συχνά οι αγοραπωλησίες λειτουργούν έξω από τη λογική της παραδοσιακής οικονομίας (π.χ. δεν επιβαρύνονται με τον δέοντα ΦΠΑ).

Εκείνο όμως που κάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο ιδιαίτερα ελκυστικό είναι ότι είναι γρήγορο, χωρίς κόπο και το σημαντικότερο χωρίς να απαιτεί τη χρήση χαρτιού.

# Ηλεκτρονικό εμπόριο και εκπαίδευση

---

Τώρα όσον αφορά την επίδραση της εκπαίδευσης πάνω στις αντιλήψεις που έχει ένας καταναλωτής για πράγματα όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο ή την εξ αποστάσεως εργασία, υπενθυμίζεται η μελέτη που έγινε στο Πανεπιστήμιο Πειραιά όπου αποδείχθη ότι οι φοιτητές διαφορετικών τμημάτων έχουν διαφορετικές αντιλήψεις έναντι της τηλεργασίας ανάλογα με το αντικείμενο και το περιεχόμενο των σπουδών του κάθε τμήματος.

# Σημασία ηλεκτρονικού εμπορίου

---

Δεν αποτελεί υπερβολή να πει κανείς ότι η έλευση του δικτύου (Internet) και του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι ανάμεσα στις πιο σημαντικές τεχνολογικές εξελίξεις όλων των εποχών.

Σίγουρα η κινητήρια δύναμη η οποία προωθεί το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η φοβερή εξάπλωση του δικτύου. Εκατομμύρια ανθρώπων στο σπίτι και στη δουλειά συνδέονται όλο και περισσότερο με ένα κοινό δίκτυο μέσω ασύρματων τεχνολογιών επικοινωνιών. Το δίκτυο αυτό προσφέρει στιγμιαία επικοινωνία, σε πολύ χαμηλό κόστος, όλο το εικοσιτετράωρο και σε όλη τη γη. Πράγματι το δίκτυο σιγά-σιγά γίνεται πανταχού παρόν στις βιομηχανοποιημένες χώρες και αυξάνεται πολύ γρήγορα στις αναπτυσσόμενες χώρες.

Εν κατακλείδι, όλοι μιλάνε για το ηλεκτρονικό εμπόριο κυρίως λόγω των φοβερών δυνατοτήτων και της δύναμής του να μετασχηματίσει τις επιχειρηματικές συναλλαγές, τις ίδιες επιχειρήσεις και τις επιχειρηματικές σχέσεις. Όσον αφορά τις τεχνολογίες που εξυπηρετούν και επιτρέπουν στον άνθρωπο να κάνει διάφορα πράγματα (**enabling technologies**) δεν έχει υπάρξει στο παρελθόν άλλη τεχνολογική εξέλιξη όπως αυτή.