

Πού πήγε το ηλεκτρονικό εμπόριο;

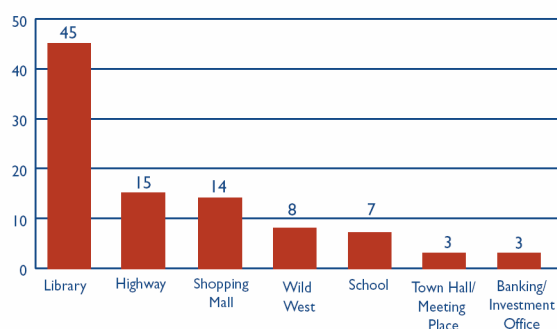
Ιδού η απορία. Τι έγιναν οι προσδοκίες; Γιατί δεν εφαρμόστηκαν τα πρότυπα για τη διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών; Για ποιο λόγο είναι σήμερα που οι μελέτες, η μία μετά την άλλη, καταπιάνονται με την ανάλυση της συμπεριφοράς, των απόψεων και των προθέσεων των χρηστών για το νέο μέσο; Υπάρχει κρίσιμη μάζα αγοράς για κάτι άλλο από βιβλία και CD, και από τι εξαρτάται η δημιουργία της; Γιατί το Internet θεωρείται ότι ομοιάζει περισσότερο με βιβλιοθήκη και λιγότερο με εμπορικό κέντρο; Πού ήταν τέτοιες απόψεις πριν από τρία χρόνια; Υπήρχαν και αν ναι, για ποιο λόγο είτε κανείς δεν ασχολούταν να τις καταγράψει, είτε δεν έβλεπαν το φως της δημοσιότητας; Να μερικά ενδιαφέροντα ερωτήματα για τον ακρογωνιαίο λίθο της υποδομής της νέας οικονομίας, το Internet, καθώς και για τον αιμοδότη της, το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Τα στοιχεία

Ας δούμε, όμως, ορισμένα πολύ ενδιαφέροντα στοιχεία τα οποία πάρα πολύ πρόσφατα ήρθαν στη δημοσιότητα και μάλιστα, από μελέτες που έλαβαν χώρα στη χώρα με την περισσότερο ανεπτυγμένη "οικονομία του Internet" τις ΗΠΑ. Σύμφωνα με μελέτη με τίτλο "Toward a Framework for Internet Accountability" (Markle foundation, www.markle.org), το 45% της κοινής γνώμης πιστεύει ότι η οικονομία του Internet ωφελεί μόνο μερικούς και όχι το σύνολο. Το ίδιο ποσοστό θεωρεί ότι το Internet είναι "πηγή ανησυχίας", ενώ τα ποσοστά που έχουν αντίθετες απόψεις είναι και στις δύο ερωτήσεις 50%. Η κατάσταση χειροτερεύει με την απάντηση στο ερώτημα "ποιο είναι το καλύτερο πράγμα σχετικά με το Internet;", όπου το 61% πιστεύει ότι είναι η πληροφόρηση και η γνώση, το 27% η επικοινωνία και το e-mail, το 23% η βοήθεια και η ταχύτητα και μόλις 5% τα ψώνια... Παρά την αντίληψη του μέσου ως βιβλιοθήκης, το 70% δεν εμπιστεύεται αυτά που διαβάζει on-line.

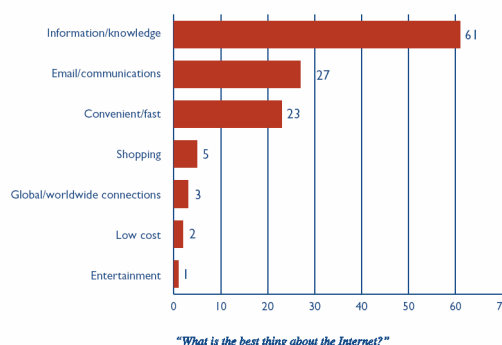
Images of the Internet

General Public



On-line Benefits

General Public Respondents Use the Internet

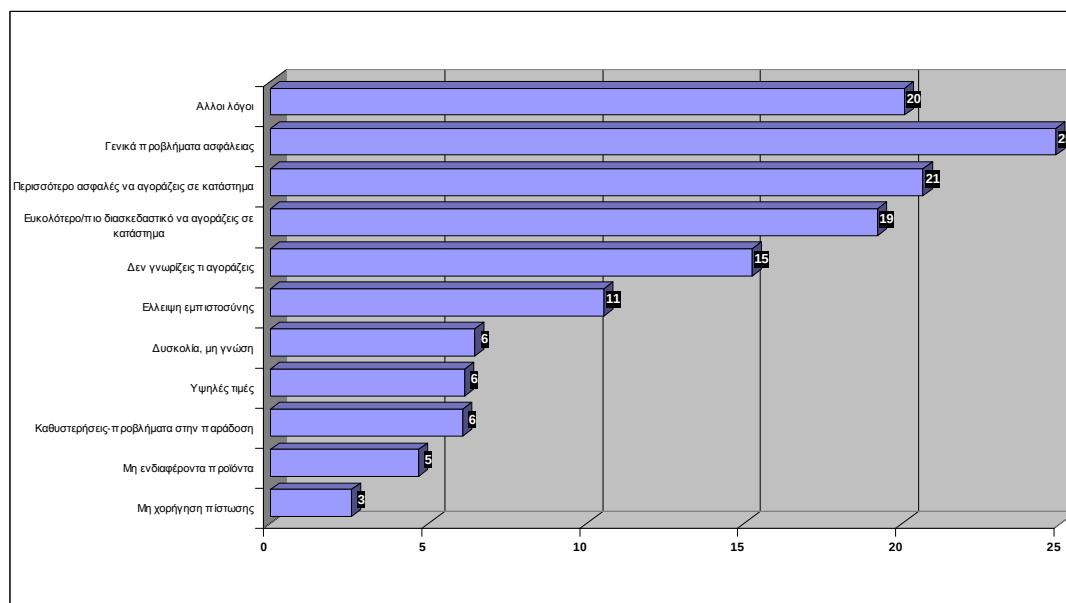


Ερχόμενη σε ερωτήσεις περισσότερο σχετικές με την οικονομική δραστηριότητα στο Internet, η μελέτη αναφέρει ότι το 58% των χρηστών δεν εμπιστεύονται τη δήλωση ότι τα στοιχεία τους όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές δεν καταλήγουν και τα ίδια αντικείμενο συναλλαγής, σε αντιπαράθεση με το 30% που έχουν εμπιστοσύνη στη δήλωση αυτή. Ενδιαφέρον είναι ότι τα ποσοστά αυτά ταυτίζονται με τα ποσοστά των απαντήσεων στη σχετική ερώτηση περί παραγγελιών μέσω καταλόγου. Το 63% ανησυχεί για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις on-line δραστηριότητές του από εταιρίες, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους κυβερνητικούς φορείς ανέρχεται σε 54%. Η μελέτη συνεχίζει με ενδιαφέρουσες ερωτήσεις σχετικά με το ρόλο του Internet σε μια νέου

τύπου δημοκρατία, την εμπιστοσύνη και το ρόλο των φορέων που "κυβερνούν" το Internet, την ανάγκη θέσπισης νόμων, κανονισμών, αστυνομίας κλπ. Οι απαντήσεις είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες, ακόμη και από την πολιτικά αδιάφορη κοινή γνώμη των ΗΠΑ και δικαιολογούν πολλά από τα φαινόμενα που εκδηλώνονται.

Μια δεύτερη μελέτη που υπέπεσε στην αντίληψή μας, είναι αυτή της Taylor Nelson Sofres, της (κατά δήλωσή της) 4ης μεγαλύτερης εταιρίας έρευνας αγοράς στον κόσμο (www.tnsofres.com/interactive). Η μελέτη έχει τίτλο "TNS Interactive - Global eCommerce Report" και περιλαμβάνει σε 36 χώρες με περίπου 43000 ερωτηθέντες. Στις χώρες που καλύπτονται δεν περιλαμβάνεται η Ελλάδα, ενώ περιλαμβάνονται οι Εσθονία, η Λετονία, η Λιθουανία, η Ουκρανία, η Ινδονησία, οι Φιλιππίνες και, ασφαλώς, η Τουρκία. Στο σημείο αυτό δεν μπορούμε να αποφύγουμε το σχόλιο ότι ως χώρα είτε δεν είμαστε καν μετρήσιμη ποσότητα στον παγκόσμιο χάρτη της νέας οικονομίας, είτε δεν έχουμε ιδέα τι πραγματικά σημαίνει "εξωτερική πολιτική".

Η εν λόγω μελέτη όντως περισσότερο αισιόδοξη, αναφέρει ότι το 15% των χρηστών του Internet παγκοσμίως είναι on-line αγοραστές, ενώ άλλο ένα 15% κάνει μεν τα ψώνια του off-line, αλλά με πληροφορίες που βρίσκει στο Δίκτυο. Το μεγαλύτερο ποσοστό on-line αγοραστών εντοπίζεται στις ΗΠΑ, ενώ το μικρότερο (1%) στις Φιλιππίνες και την Τουρκία. Ενώ το ποσοστό των on-line αγοραστών αυξήθηκε από 10% σε 15% κατά τον τελευταίο χρόνο, ένα 17% δηλώνει ότι θα αγοράσει και κατά τον επόμενο χρόνο. Ενδιαφέρον παρουσιάζει η μέτρηση ότι το 26% των on-line αγοραστών προμηθεύεται βιβλία, το 17% CDs, το 13% ρούχα, το 11% ηλεκτρονικά είδη και ακολουθούν άλλα αντικείμενα με μικρότερα ποσοστά. Ενδιαφέρον, επίσης, παρουσιάζει το γεγονός ότι η αγοραστική συμπεριφορά των χρηστών του Internet εξαρτάται και από γεωγραφικά χαρακτηριστικά. Για παράδειγμα, στην Αυστραλία αγοράζονται on-line τα περισσότερα είδη διατροφής, ενώ στη Φινλανδία τα περισσότερα ρούχα.



Λόγοι για τη μη πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών (πηγή: TNS)

Σύμφωνα με την αναφορά της TNS, οι σημαντικότεροι λόγοι για τη μη πραγματοποίηση on-line αγορών σχετίζονται όχι μόνο με την ασφάλεια, αλλά και με την ποιότητα, την εμπιστοσύνη και τις τιμές των on-line προσφερομένων αγαθών και υπηρεσιών.

Αιτιάσεις και αιτίες

Τα στοιχεία που αναφέραμε, καθώς και πλήθος άλλων στοιχείων που μπορούν να αναζητηθούν σε πολλές πηγές, δεν είναι απαραίτητα απογοητευτικά. Θα λέγαμε ότι είναι ρεαλιστικά, μόνο που αυτό δεν έγινε αντιληπτό από όσους είχαν την εντύπωση ότι "εδώ και τώρα" το μεγαλύτερο μέρος του εμπορίου και τελικά της οικονομικής δραστηριότητας θα μεταφερθεί να γίνεται μέσα από το Internet.

Το ίδιο το κοινό του Internet έχει εντελώς διαφορετική άποψη και εκδηλώνει εντελώς διαφορετική συμπεριφορά. Οι αιτιάσεις αρκετές, δεν εστιάζονται μόνο γύρω από το θέμα της ασφάλειας, στο οποίο θα επανέλθουμε. Εστιάζονται και στην ίδια την ποιότητα αλλήλ και την ανταγωνιστικότητα των προσφερομένων αγαθών και υπηρεσιών, καθώς και στην σκοπιμότητα της πραγματοποίησης οποιασδήποτε αγοράς μέσω του Internet, όταν η πραγματοποίηση αυτής δια ζώσης είναι περισσότερο διασκεδαστική. Επί του τελευταίου, το επιχείρημα των διαφημιστών είναι ότι "απελευθερώνεται χρόνος". Αν πρόκειται να διανυθούν αποστάσεις δεκάδων χιλιομέτρων και σε ακραίες κλιματολογικές συνθήκες, αυτό μπορεί και να ισχύει. **Ο μέσος δυτικός αγοραστής ολοένα και περισσότερο διαπιστώνει στην πράξη, ότι όσο περισσότερος χρόνος υποτίθεται ότι του απελευθερώνεται με τα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα, τόσο περισσότερο αυτός ο "απελευθερωνόμενος" χρόνος γίνεται χρόνος εντατικής εργασίας και τόσο λιγότερο πραγματικά ελεύθερο χρόνο έχει** για να ασχοληθεί με τον εαυτό του και την οικογένειά του.

Καθόλου λιγότερης σημασίας δεν είναι και οι αιτιάσεις που προβάλλει το κοινό του Internet σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών και με την παραβίαση της ιδιωτικής του ζωής. Το πρώτο είναι ένα κεφαλαιώδες θέμα το οποίο έχει τεχνική λύση που όμως, για να δοθεί, πρέπει να συντρέξουν πολλές άλλες προϋποθέσεις μεταξύ των άλλων συμμάχων, άλλων ανταγωνιστών παιχτών της παγκόσμιας σκακιέρας. Το δεύτερο φέρει στο προσκήνιο τη συζήτηση περί μεγάλου αδερφού, ο οποίος, όπως έχουμε ξαναγράψει, απλά άργησε λίγα χρόνια από την πρόβλεψη του Οργουελ. Ο μεγάλος αδελφός είναι εδώ και κανένα "disclaimer" δεν φαίνεται να πείθει για το αντίθετο, γι' αυτό άλλωστε και οι προσπάθειες έχουν επικεντρωθεί στον ευτελισμό του περιεχομένου και της δομής των ανά τον κόσμο εκπαιδευτικών συστημάτων, ούτως ώστε οι "πολίτες" του μέλλοντος να μην έχουν τέτοιες "αναχρονιστικές" ευαισθησίες.

Το εύλογο ερώτημα όσων παρακολουθούν τις εξελίξεις γύρω από το ηλεκτρονικό εμπόριο τα τελευταία 5 χρόνια είναι το ακόλουθο: **για ποιο λόγο κανένα από τα ανακοινωμένα πρότυπα περί διενέργειας ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν έχει εφαρμοστεί σε ευρεία κλίμακα;** Μια τέτοια εφαρμογή θα μπορούσε να αντιμετωπίσει όχι μόνο τις αιτιάσεις σχετικά με την ασφάλεια, αλλά και αυτές σχετικά με την παραβίαση της ιδιωτικότητας, μιας και τα περισσότερα γνωστά πλαίσια ηλεκτρονικού εμπορίου (SET, SEMPER) αντιμετωπίζουν και τα δύο θέματα. Εδώ, όμως, αρχίζουν τα (πολύ) δύσκολα. Οι Αμερικάνοι δεν δέχονται καμία τεχνολογία ασφάλειας που να μην την ελέγχουν πλήρως (και να την παραβιάζουν όποτε θέλουν, και να την καταγράφουν στο Echelon ή αλλιώς) και οι Ευρωπαίοι, από την άλλη πλευρά, δεν είναι σε θέση ούτε να αποδεχθούν άνευ όρων την παγκοσμιοποίηση της αγοράς σε όφελος μόνο των Αμερικάνων, ούτε και να ορθώσουν αναστήμα.

Σε αυτό το πλαίσιο η χρήση τεχνολογιών και προτύπων που θα έλυναν κάποια προβλήματα και θα ενθάρρυναν τη διάδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου (IPv6, SET, SEMPER, ανεξάρτητες αρχές πιστοποίησης, κ.ά.) παραπέμπεται στις καλές και μέχρι τότε οι ασφαλείς συναλλαγές γίνονται μέσω ...SSL. Τόσο στρατηγικής σημασίας θεωρείται

ο έλεγχος των τεχνολογιών και των προτύπων που θα ισχύσουν για το ηλεκτρονικό εμπόριο, που οποιοδήποτε τίμημα (βλ. πτώση του NASDAQ και επακόλουθο φαινόμενο domino) είναι αποδεκτό. Και βέβαια, το ηλεκτρονικό εμπόριο σήμερα βρίσκεται στην εκτίμηση των αγοραστών εκεί που ήλνε οι όψιμες μελέτες - τελεία και παύλα.

Η ελληνική περίπτωση

Για την ελληνική περίπτωση και το "δικό μας" στίγμα στην κατάσταση αυτή, έχουμε τοποθετηθεί και με πολλές άλλες ευκαιρίες, με περισσότερο πρόσφατη αυτή των "Views" του περασμένου μήνα. Δεν θα αναλώσουμε χώρο σε επαναλήψεις, απλά θα σας παραπέμψουμε στις διασκεδαστικές εξηγήσεις των αναλυτών που άλλα προέβλεπαν και άλλα είδαν να συμβαίνουν.

Αξίζει, όμως, να αναφέρουμε ότι ο ρόλος της χώρας μας στα "παιχνίδια" που στην πραγματικότητα παίζονται είναι μακράν ακόμη και του κομπάρσου. Καταναλωτές τεχνολογίας, περιθωριακοί και μη μετρήσιμοι καν, βρισκόμαστε πίσω από χώρες που πριν από λίγα χρόνια για εσωτερική κατανάλωση χαρακτηρίζαμε ως ουραγούς. Τα στοιχεία, καλώς ή κακώς, αυτό ήλνε, ανεξάρτητα από το αν μας αρέσει ή από το πώς αποφασίζουμε να ονομάσουμε και να διαφημίσουμε τη "δική μας" (;) περίπτωση.

Στο δημόσιο τομέα, αντιμαχόμενοι κομματικοί όλων των αποχρώσεων και, με ελάχιστες φωτεινές εξαιρέσεις, ημιμαθείς, σχεδιάζουν πράγματα που δεν καταλαβαίνουν. Στον ιδιωτικό τομέα, επίσης με λίγες εξαιρέσεις μοναχικών καβαλάρηδων, οι "πρωταγωνιστές" είναι έμποροι με περιορισμένη τεχνογνωσία και ημιμάθεια, χωρίς ενδιαφέρον και πολιτική ανάπτυξης νέας γνώσης, με ιδιαίτερο, όμως, ταλέντο "χειρισμού" ζητημάτων προμηθειών του δημοσίου τομέα, τον οποίο αντιλαμβάνονται ως το μοναδικό αντισυμβαλλόμενο της "νέας οικονομίας".

Δια ταύτα

Συμπέρασμα ας βγάλει ο αναγνώστης μόνος του. Μια θεωρία που επαληθεύεται από πειραματικά δεδομένα που έχουν παρατηρηθεί, οφείλει γίνεται αποδεκτή μέχρις ότου μια νέα, εξηγήσει καλύτερα τα πειραματικά δεδομένα. Όσο οι αναφορές μας στο θέμα γίνονταν χωρίς στοιχεία και με μόνο οδηγό την απλή λογική και τη γνώση, μπορούσε κανείς να μας χαρακτηρίσει περιθωριακούς πεσιμιστές. Τώρα που τα στοιχεία πληθαίνουν (βλ. και πε.ο. τεύχος 6) και επιβεβαιώνουν τις "περιθωριακές" μας θέσεις, ας ασχοληθούμε με την ουσία και όχι με την αγαπητή στο γένος κοκορομαχία.

Το ποτήρι, πάντως, δεν είναι ούτε "μισοάδειο", ούτε "μισογεμάτο". Απλά αναστά ακόμη την τράπεζα επί της οποίας θα τοποθετηθεί. Αν είχαμε δει έτσι από την αρχή το πρόβλημα, τότε ίσως σήμερα και να μην είμαστε τόσο μουδιασμένοι από τις εξελίξεις, ίσως να είχαμε λιγότερες υπαρξιακές αγωνίες. Όλα αυτά τα περί ηλεκτρονικού εμπορίου, Internet, νέας οικονομίας και των συναφών έχουν, εξάλλου, νόημα, μόνο όταν και στο μέτρο που πραγματικά εξυπηρετούν και ελέγχονται από αυτούς στων οποίων το όνομα και για των οποίων την ευημερία γίνονται, δηλαδή από τους πολίτες. Η παγκοσμιοποιημένη παιδεία του μέλλοντος θα προσπαθήσει να ανατρέψει αυτή την τελευταία αντίληψη "του παρελθόντος", και αυτό έχει ήδη αρχίσει να φαίνεται. Το αν και σε ποιο βαθμό θα το καταφέρει, μένει να το δείξει η Ιστορία.

Β.Βεσκούκης