

التجارة الإلكترونية:

وظائف الوسيط : يقوم الوسيط بالوظائف التالية التي لا يمكن توفيرها في الاتصال المباشر

وكما يلي :

(1) تكلفة البحث : قد تكون تكلفة البحث عن المنتجات من قبل الزبائن والبحث عن مستهلكين من قبل أصحاب الاعمال مرتفعة لوجود الاف المنتجات التي يمكن تبادلها مع تجار التجزئة ومع الملايين من مستخدمي الانترنت لذلك

• يواجه المنتجون : أ) مشاكل في القدرة على تحديد الكمية التي يمكن طلبها خاصة للمنتجات الجديدة

ب) مشاكل في عدم المعرفة بأهمية بعض المنتجات للمستهلك فلا

يتم انتاجها

من هنا يأتي دور الوسيط الذي لديه قواعد بيانات عن السلع ويقوم بتحديثها باستمرار مع تحديد عوامل الجودة والكفاءة في هذه المنتجات بناء على ردود فعل الزبائن ويمكن أيضا التنبؤ بحجم الطلبات المتوقعة وتقليل كلفة البحث لاختيار المعلومات المطلوبة لكل من المنتجين والزبائن وذلك عن طريق ربط الزبون بالمنتجات او الخدمات التي يطلبها .

(2) الخصوصية : يسعى المشترون والبائعون على حد سواء إبقاء بعض المعلومات سرية واطافة بعض الغموض على انشطتهم واعمالهم المتعلقة بالتجارة من هنا ادرك الوسطاء هذه النقطة الجوهرية و فهموا دورهم في اتخاذ القرارات وتحديد الأسعار مع الاهتمام بعدم تحديد الهوية الشخصية لكل من البائع او المشتري او كلاهما معا ويتضح مما سبق ان التجارة المباشرة بين البائع والمشتري لا تستطيع ضمان هذه النقطة

(3) المعلومات الغير كاملة : يحتاج المشتري في التجارة الى الكثير من المعلومات اكثر من حاجة البائع الى المعلومات فالمشتري يريد معرفة مدى جودة المنتج (صلاحيته ، طرق تخزينه) وغيرها من المعلومات المهمة للشراء لذلك يظهر دور الوسيط التجاري من حيث قدرت على جمع وتوفير المعلومات من مصادر مختلفة وقد يكون صاحب السلعة احد هذه المصادر وليس كل المصادر وقد تشمل هذه المعلومات تقييما عن السلعة ومدى رضا الزبون عن هذه السلعة وردود فعلهم تجاهها يظهر بوضوح ان هذه المعلومات لا يمكن للتجارة المباشرة بين البائع والمشتري توفيرها الا بواسطة الوسطاء واستطلاعات الرأي

(4) خطورة العقود التجارية : قد يرفض الزبون ان يدفع بعد وصول المنتج لديه او ان يصله منتج بصورة مختلفة عن ما تم الاتفاق عليه بناء على ذلك يأتي دور الوسيط بذلك.

أدوات الوسطاء لتقليل خطورة العقود التجارية :

أ- تحديد الوسيط المعلومات عن المواصفات المعيارية للسلعة : لتوفير التعامل العادل بين الطرفين .

ب- يتعهد الوسيط بتحمل المسؤولية عن الطرفين : ويلعب دور رجل الامن في العملية الإلكترونية حيث يعاقب الطرف الذي يتجاهل بنود العهد بينهما .

ج- يتعهد الوسيط بتوفير الضمانات ضد التصرف السيء من احد الطرفين .

5 عدم كفاءة التسعير : يقوم الوسيط بعرض جميع الخيارات المتوفرة للمستهلك عند طلبه منتج معين وتحديد الأسعار بناء على هذه الخيارات (مثلا زبون يطلب شراء منزل في مكان ما فيكون دور الوسيط توفير جميع الفرص الممكنة لهذا الخيار مع القيام بدور المفاوض عنه لتحديد السعر المناسب) . كذلك الحال بالنسبة للمنتجين يقوم الوسيط بالتفاوض مع الموردين وتحديد الأسعار حسب المواد الأولية المطلوبة من المنتجين وهذا لا يمكن ان يتضح في التعامل المباشر بين المستهلك والمنتج .