

# تقدیمی بر بازارهای الکترونیک

روشنایی و کارهای

روش بررسی واقعیت‌های موجود با اهداف مطلوب و طراحی الگو در بکارگیری اثر بخش سیستم‌ها و فناوری موجود اطلاعات جایگزین مناسبی در جهت سایر بررسی‌ها می‌گردد. ارتباطات فرایند تبادل پیام و یا به عبارت بهتر گردش اطلاعات در تعامل‌های سازمانی است به نحوی که اطلاعات یا پیام درست به افراد برسد. دگرگونی اساسی نیز در فرایند داد و ستد پیام‌ها و طلاعات در تعامل‌های سازمانی است. این دگرگونی که خود معلول رشد IS/IT است آنقدر چشمگیر است که در عصر ارتباطات شاهد آن هستیم. به طوریکه می‌بینیم در سازمانها و در جوامع مربوطه حاکم بر آن شاهد هستیم حتی این تاثیر IS/IT در ارتباطات بسیار وسیع بوده است تا جایی که موجب دگرگونی در مالکیت و کنترل و توزیع اطلاعات در بازارهای جهانی شده است. بنابراین شناسایی این فناوری برای مدیران و روش‌های بکارگیری اثر بخش IS/IT از اهمیت بسزائی برخوردار است. به عبارت بهتر اینکه مدیران باید بین IS/IT پیوند مناسبی بوجود آورند.

اصطلاح ترکیبی IS/IT در برگیرنده کلیه عوامل پردازش اطلاعات اعم از سخت افزار، نرم افزار یا انسان افزار (دانش فنی) و چگونگی جریان اطلاعات در سازمان‌هاست.

یعنی اینکه:

IT چگونگی و IS به چه چیزی پاسخ می‌دهد و هر دو لازم و ملزوم یکدیگرند. منظور از IS/IT آن دسته از فن آوری‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی هستند که با فرایند ارتباطات سازمانی مربوط می‌شوند. لازم بذکر است آرایش درونی IS/IT در سیستم‌ها به نوبه خود و به طور مستقیم تحت تاثیر فضای حاکم IS/IT در جامعه است. هر چند سیستم اطلاعات (IS) از دانش فنی کامپیوتر برای پردازش داده‌ها و تبدیل آنها به اطلاعات معنی‌دار بهره می‌گیرد.

خواهد داشت تا خریداران و فروشندگان نسبت به یافتن قیمت‌های بهتر، کاهش هزینه‌های معاملاتی، اشتراک اطلاعات با اهمیت و کاهش هزینه‌های جانبی و در نهایت بهبود عملکرد زنجیره تامین سازمانها عمل نمایند.

آیا به نظر شما تمام کارکردهای یک بازار الکترونیک می‌تواند بر عملکرد زنجیره تامین سازمان شرکت کننده در بازار مفید به فایده باشد؟ و یا این اثرگذاری برای تمام کارکردهای بازار یکسان است؟

برای پاسخگویی به این مورد بررسی چند موضوع ضروری است. اول اینکه کارکردهای اصلی بازار را شناسایی کنیم و بعد برای بررسی اثر آنها بر زنجیره تامین سازمان شرکت کننده در بازار، انتخاب معیار ضروری است. یعنی بایستی معیارهایی که نشان‌دهنده عملکرد زنجیره تامین سازمان است شناسایی شوند و دوم اینکه اثر کارکردهای بازار با توجه به معیار انتخاب شده مورد سنجش قرار گیرد (روش تحقیق پیمایشی). یکی از اهداف اساسی نگرش به روشهای استفاده سیستم‌ها و فن آوری اطلاعات و در جهان شمول بودن الگوهای پیشنهادی در زمینه بکارگیری اثر بخش این امکان در سازمان بوده است.

درسالهای اخیر اینترنت و تجارت الکترونیک سازمانها را دگرگون ساخته و حتی باعث تاثیر بر ساختار و نیز نوع برقراری ارتباط با مشتریان و شرکاء و سایر افراد برون سازمانی گردیده است. یکی از این تجارت‌ها تجارت B2B یا به عبارتی تمرکز بر ارتباطات سازمانی است. همین عامل باعث خواهد شد سازمانهای شرکت کننده در بازار به شکلی به شبکه خریداران و فروشندگان متصل شوند یعنی یک سیستم اطلاعاتی بین‌سازمانی مبتنی بر اینترنت از طریق معاملات الکترونیکی بین افراد برقرار باشد. بازارهای الکترونیک در واقع نوعی داد و ستد تجاری از طریق شاهرهاها است. آنچنانچه که اطلاع داریم بازارهای الکترونیک به واقع شکلی از تجارت B2B می‌باشند.

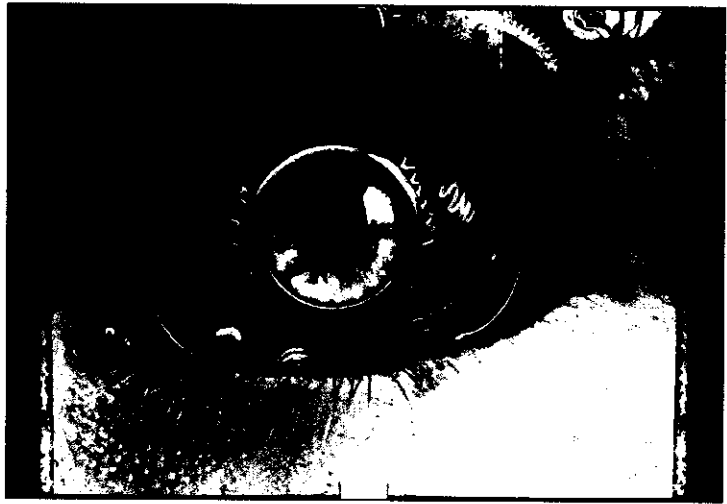
این روش می‌تواند بستری جدید را در جهت معاملات و ارتباطات بین سازمانها فراهم سازد مدلهای تجاری امروزی با بهره‌گیری از اینترنت و تکنولوژی همساختار با آن امکان اتصال بین سازمانها (LINK) چه در داخل و چه در خارج آنرا فراهم می‌سازد، همچنانکه بازارهای الکترونیک به خریداران و فروشندگان کمک می‌کند تا به کمک این ابزار حتی فعالیتهای درون سازمانیشان را با هم هماهنگ سازند. حتی این امکان وجود

IS و موفقیت سازمانهاست بنابراین به این نتیجه نیز می‌رسیم که در بازاریابی اینترنتی بیشتر هزینه حذف می‌شود، سرعت افزایش می‌یابد، قیمت کالا کاهش و تعداد مشتریان افزایش می‌یابد. خدمات توزیع کالا (تحويل در محل)، دسترسی در بیست و چهار ساعت شبانه روز امکان پذیر و رضایتمندی مشتریان بالا می‌رود.

کالاهایی که جدیداً وارد بازار می‌شوند در کشورهای جهان سوم مورد استفاده قرار می‌گیرند و در این کشورها هم افراد پول دار که دنبال تجملات هستند دنبال آن می‌روند حتی در کشورهای پیشرفته افراد تحصیل کرده آنها را نمی‌خرند بیشتر افراد که دنبال تجملات اند آنرا می‌خرند. stereo type شبیه‌سازی یا تعمیم دادن مثلا می‌گویند شیرازی‌ها همه مهمان دوست هستند و اصفهانی‌ها خصیص هستند یا تمام خانم‌ها در خرید سخت‌گیر هستند این یک فرهنگ است برای ورود به این بازار.

فرهنگ دیگر وفاداری سازمانی است مثل سامورانی‌ها که وفاداری دارند در زمانی که به نتیجه نمی‌رسند خودکشی می‌کنند. به هر صورت تفاوت‌های فرهنگی چهار نوع مشکل در بازاریابی الکترونیکی ایجاد می‌کنند که عبارتند از:

- ۱- زبان
- ۲- nonverbal behavior و رفتارهای شفاهی هیچ‌گاه توجه نکردیم که چقدر می‌تواند در بازاریابی بین‌المللی اهمیت داشته باشد.
- ۳- ارزش‌ها (values) که آثار غیر کلامی چه می‌توانند داشته باشند و در پایان
- ۴- فرایند تفکر و تصمیم‌گیری که در هر فرهنگ و هر کشوری فرق می‌کند و متفاوت با هم هست.



نیز از ذهن هر کسی سریعتر عمل می‌کند. بنابراین این دیدگاه در مدیران باید ایجاد شود که وجود نظرها و سیستم‌های متفاوت مشکلی را ایجاد نمی‌کند.

**سیستم‌ها:** مجموعه‌ای از اجزاء بهم پیوسته است که برای کسب هدف مشترک فعالیت می‌کنند (ریچارد دلبو اسکات) سیستم‌های اطلاعاتی عبارت است از هر گونه فعالیتی که به کمک کامپیوتر صورت پذیرد. سیستم یا نظام اطلاعاتی از " پنج عنصر" تشکیل می‌شود:

- ۱- افراد (people).
- ۲- رویه‌ها (procedure).
- ۳- داده‌ها (data).
- ۴- نرم افزار (software).
- ۵- سخت افزار (hardware).

با توجه به گستردگی فن‌آوری و سیستم‌های اطلاعات پژوهش حاضر محدود در ابعادی از IS /IT است که ارتباطات سازمانی را تسهیل می‌نماید و از این بابت در این تحقیق به اصطلاح به فن‌آوری و سیستم اطلاعات و ارتباطات اطلاق شده است. از این رو ابعاد تازه‌ای از IS/IT که موارد غیر از فناوری ارتباطات را پوشش می‌دهد شامل موضوع این پژوهش نبوده است و این موضوع صرفاً رابطه بین مولفه‌های IT/

IT یا رایانه‌های الکترونیکی و نرم‌افزارها و برنامه‌های آنها ابزار کار و یاری‌کننده فنی سیستم اطلاعات رایانه هستند. IT وسیله انبار و پردازش اطلاعات را فراهم می‌کند برنامه و نرم‌افزار نیز وسیله‌ای برای کنترل عملیات رایانه هستند دانستن کار با رایانه و نرم‌افزارها در طراحی راه حل مشکلات سازمانی بسیار ضروری است ولی راهنمایی و دلیل استفاده از اینها را سیستم اطلاعات می‌دهد که IT تنها در خدمت آنهاست. به عنوان مثال خانه‌ای که ما در آن ساکن هستیم نمونه روشن از این موضوع است. یعنی اجزاء مصالح موجود در ساخت خانه به تنهایی خانه را نمی‌سازد بلکه نقشه و طراحی و معماری و پیاده‌سازی طرح و ... در این زمینه ضرورت ساخت یک خانه را فراهم می‌آورد.

IT در این مثال حکم مصالح هستند که به تنهایی نمی‌توانند اطلاعات سودمند و مورد نیاز سازمان را فراهم سازند برای درک سیستم اطلاعات IS بایستی به مساله‌هایی که باید حل شوند. ساختار آنها با یکدیگر به جای ارتباطات ستاره‌ای، ارتباطات (توده‌ای) باشد. به اعتقاد استوارت مدیران باید بدانند در شرایط جدید اطلاعات در دست کارمندان جاری است و کنترل مطلق همچون گذشته ممکن نیست. شبکه‌ها