

## مطالعه موردی اعتماد در eBay

دانشگاه تهران

دانشکده مهندسی برق و کامپیوتر

مدیریت فناوری اطلاعات

## فهرست مطالب

۳	۱. eBay در یک نگاه.....
۴	۲. مقدمه .....
۴	۳. معرفی شرکت .....
۵	۳,۱. معرفی مؤسس .....
۶	۳,۲. تاریخچه eBay .....
۷	۴. شرکت های زیر مجموعه eBay .....
۷	۴,۱. PayPal .....
۹	۴,۲. Introko . Gumtree و Kijiji .....
۹	۵. چند نمونه از حراجی های eBay .....
۱۰	۶. انواع سرویس ها در eBay .....
۱۲	۶,۱. حراجی الکترونیکی .....
۱۳	۶,۲. نظرات و راهنماییها .....
۱۴	۷. تأثیر اعتماد در موفقیت eBay .....
۱۴	۷,۱. Secure sockets layer(SSL) .....
۱۵	۷,۲. استفاده از سیستم مالی آنلاین PayPal .....
۱۵	۷,۳. استفاده از سیستمهای شهرت و اعتبار .....
۱۶	۷,۳,۱. روش و مکانیزم نظر دادن در مورد یک معامله .....
۱۷	۷,۳,۲. روش استفاده از نظرات دیگران .....
۱۷	۷,۴. بازخورد .....

۱۸	.....eBay	۷,۴,۱	حقایق در مورد بازخوردهای
۱۸	.....	۷,۵	طراحی مناسب سایت
۱۹	.....	۷,۶	سیستم حمایت از خریدار
۱۹	.....eBay	۸	مشکلات اعتماد در
۲۲	.....	۹	منابع

## ۱. eBay در یک نگاه

- ❖ مکان بنیان گذاری: سن خوزه، کالیفرنیا، آمریکا
- ❖ زمان بنیان گذاری: ۳ سپتامبر، ۱۹۹۵
- ❖ افراد مهم:

  - ◆ مگ ویت من، مدیر عامل
  - ◆ پیر امیدیار، موسس و عضو هیأت مدیره
  - ◆ جان داناو، مدیر بازاریابی eBay

- ❖ صنعت: اینترنت، حراجی ها
- ❖ محصولات: طبقه بندی های eBay ، تجارت الکترونیک ، قراردادن محلی برای حراجی آنلاین ، مرکز خرید Pay Pal ،
- ❖ درآمد: 9.156 بلیون دلار (سال مالی ۲۰۱۰)
- ❖ درآمد عملیاتی: 2.053 بلیون دلار (سال مالی ۲۰۱۰)
- ❖ درآمد از طریق شبکه: ۱,۸۰۱ بلیون دلار (سال مالی ۲۰۱۰)
- ❖ دارایی کل: 15.302 بلیون دلار (سال مالی ۲۰۱۰)
- ❖ شمار کارکنان: ۱۷۷۰۰ نفر (۲۰۱۰)
- ❖ شعار:

  - ◆ رساندن فروشنده ها و خریداران از سراسر دنیا به هم.
  - ◆ هرچه باشد می تواند در eBay آن را بیابید.
  - ◆ بخرید، بفروشید، لذت ببرید.

- ❖ وب گاه: <http://www.eBay.com> [۱]

## ۲. مقدمه

حراج یک نوع فروش کاملاً سنتی و ریشه دار در تاریخ تبادلات بشر به شمار می رود. قیمت گذاری روی کالاها توسط خود مشتریان نه تنها نوعی خرید و فروش دموکراتیک را به ذهن متبادر می کند بلکه باعث رضایتمندی هر دو سوی یک معامله می شود. ورود اینترنت به زندگی روزمره سرشار از ورود بسیاری از قوانین و شیوه های تجاری به این شبکه نیز بود. زمانی که اینترنت هنوز نخستین قدم های خود را در عرصه تجارت و بازرگانی برمی داشت مردی ایرانی تصمیم گرفت تمام وسایل مستعمل خانه خود را در اینترنت به حراج بگذارد.

موفقیت او در این زمینه باعث شد تا این برنامه نویس کامپیوتر روز به روز ایده فروش و حراج اجناس مستعمل روی اینترنت را قوی تر و پرشاخ و برگ تر کند. با بنیان گذاشتن سایتی اینترنتی تحت عنوان «فروشگاه مجازی» او خیلی زود پی برد که فضای خرید و فروش مجازی قابلیت گسترش بسیار فراوانی دارد به طوری که به سرعت سایت «eBay» را راه اندازی کرد سایتی که به همگان این قدرت را می داد در عین حال که فروشنده هستند خریدار نیز باشند. [2]

## ۳. معرفی شرکت

حدود ده سال از فعالیت eBay می گذرد. دفتر اصلی آن در ایالات متحده و در شهر سن خوزه واقع است. این شرکت به موفقیت های بسیار گسترده جهانی دست پیدا کرده است که باعث شده است بتواند شرکت های بسیار بزرگ دیگری را در زمینه تجارت الکترونیک خریداری کند. مثل شرکت PayPal، Skype (که البته به تازگی آن را فروخته است.) و Gumtree که هر کدام از نمونه های بسیار موفق تجارت الکترونیکی هستند. تعداد ثبت نام کنندگان در وبگاه این شرکت در سال ۲۰۰۶ به ۱۸۰ میلیون نفر می رسیدند و از این تعداد ۷۲ میلیون کاربر فعال وجود داشته اند که به طور قطع این تعداد تا کنون افزایش فراوانی داشته است. دلیل آن هم اینکه این آمارها رشدی معادل ۳۰ درصد نسبت به سال قبل خود داشته اند. حجم مبادلاتی که توسط وبگاه eBay در این سال صورت گرفته بالغ بر ۵۰ میلیارد دلار بوده است که از این مقدار حدود ۱۰ درصد آن سهم خود eBay به عنوان سود بوده است.

این سایت ۱۸ امین وبگاه پربیننده دنیا در سال ۲۰۰۸ بوده است، که در سایت Alexa رده بندی شده است. که البته در سال ۲۰۱۱ در این رده بندی به مقام ۲۱ ام رسیده است. اما در بین سایت های خرید الکترونیک بعد از آمازون در مقام دوم قرار دارد. [3]

هر روز نزدیک به ۳۶ میلیون کالای مختلف برای فروش بر روی این سایت قرار می گیرند و شغل حدود

۵۰۰ هزار نفر در جهان از طریق eBay تامین شده است.

شعار این شرکت بسیار مرتبط با یکی از فواید اصلی تجارت الکترونیک است:

**“پیروزمندانه خرید کنید و هر چیزی که وجود دارد را می توانید از eBay بیابید!”**

وجود سیستم های شهرت و اعتبار مشتریان و همچنین استفاده از سیستم های پرداخت امن و سریع اینترنتی در eBay از جمله سیستم PayPal از دلایل دیگر موفقیت گسترده این شرکت بوده اند. همانطور که در شعار شرکت نیز آمده است موارد بسیار عجیبی بر روی این وب گاه تا کنون قرار گرفته اند. از جمله چندین جت جنگنده و حتی یک دانه معمولی ذرت بو داده که به قیمتی حدود ۱,۵ دلار به فروش رفت.

در طول این سال ها تنها فعالیتی که این وب گاه به آن پرداخته است حراجی الکترونیکی نبوده است. بلکه در این وب گاه سرویس های بسیار زیادی وجود دارند از جمله امکان فروش با قیمت ثابت که تجارتي در حال رشد در eBay است. در ادامه در مورد سرویس های مختلفی که eBay ارائه می دهد بحث خواهیم کرد. [1] و [2]

### ۳.۱. معرفی مؤسس

پیر امیدیار نام آشنایی برای کاربران ایرانی است. او که امروزه یکی از ثروتمندترین افراد جهان به شمار می رود موفقیت خود را محصول ایده ای می داند که مناسب و به موقع ساخته و پرداخته شده است. امیدیار در سال ۱۹۶۷ از پدری ایرانی و مادری فرانسوی در پاریس به دنیا آمد اما خیلی زود در سال های نخست کودکی با خانواده خود به آمریکا مهاجرت کرد. او از کودکی به کار با رایانه و برنامه نویسی آن اشتیاق فراوانی نشان داد به طوری که در سن چهارده سالگی یک برنامه رایانه ای برای کتابخانه مدرسه خود نوشت. او تا پایان سال ۱۹۹۸ صاحب کمپانی ای بود که ۷۵۰ میلیون دلار حجم معاملات داشت و براساس آمار سال ۲۰۰۵ او با ۴۴۱ میلیون دلار سود خالص در سال به دومین فرد ثروتمند زیر چهل سال و بیست ونهمین ثروتمند جهان تبدیل شده است. [2]

### ۳.۲. تاریخچه eBay

بنا به یک افسانه، این سایت به آن دلیل پدید آمد که نامزد آقای امیدیار، پم وسلی، می خواست با کسانی که در سرگرمی وی در مورد مبادله بسته های شکلات شرکت Pez سهیم هستند، در ارتباط باشد. این افسانه محصول مجریان روابط عمومی است ولی این مسئله واقعیت دارد که اولین جنس فروخته شده در این سایت، جهت نمای لیزری شکسته آقای امیدیار بود که با وجود این که اساسا بی ارزش بود، ولی ۱۴ دلار فروخته

شد. هر چند این سایت با آرزوهای بسیار بزرگی راه اندازی شد اما در ۲۴ ساعت اول راه اندازی هیچ مشتری ای را جلب نکرد اما حالا کار به جایی رسیده که روزانه در حدود ۶ میلیون قلم کالای جدید به لیست کالاهای قابل فروش در این سایت اضافه می شود و بیش از ۱۶۰ میلیون کاربر اینترنتی عضو آن هستند.

بعد از این شروع حقیر، تحولات بزرگ، یکی پس از دیگری از راه رسید. این سایت در فوریه ۱۹۹۶ برای اولین بار از کاربران درصدی از حراج ها را مطالبه کرد و به کسب و کاری واقعی تبدیل شد. همچنین یک سیستم بازخورد ارائه شد تا خریداران و فروشندگان بتوانند به یکدیگر رتبه بدهند. در ژوئن ۱۹۹۶ درآمد ماهیانه این سایت به ۱۰هزار دلار رسید و باعث شد امیدوار کار سابقش را رها و تمام وقتش را صرف این پروژه کند. در سال ۱۹۹۷ این سایت که به تازگی eBay نامیده می شد، یک میلیونیم حراج خود را برای فروش یک اسباب بازی ساخته شده براساس شخصیتی کارتونی برگزار کرد. مگ وایتمن در سال ۱۹۹۸ به عنوان مدیر اجرایی به این شرکت پیوست. چندی بعد در همان سال این شرکت با یک میلیون کاربر ثبت نام شده، سهامی عام شد. در سال ۱۹۹۹ eBay در بریتانیا و آلمان سایت محلی دایر کرد و توانست بر نقص فنی بزرگی که این سایت را برای ۲۲ ساعت تعطیل کرده بود، فائق آید. در سال ۲۰۰۱ این شرکت از Amazon به عنوان پربیننده ترین سایت تجارت الکترونیکی سبقت گرفت و یک سال بعد سرویس PayPal را که مخصوص پرداخت پول از طریق اینترنت است، خرید.

eBay طی دوران فعالیت خود روش های مختلفی را برای بهبود فرآیندهای خرید و فروش تجربه کرده است. از جمله این روش ها، سرویس موسوم به Prostores است که به کسانی که اجناس خود را در این حراجی می فروشند، امکان می دهد صاحب آدرس اینترنتی شوند، ولی فروش های خود را از طریق سیستم این حراجی انجام دهند و از تجربه مدیران فروش آن بهره بگیرند. این کار در واقع تمهیدی برای استفاده بیشتر از فضای مجازی این حراجی بزرگ است و نشان می دهد که eBay قصد دارد از بسیاری از مزایا و امکانات اینترنت برای بالا بردن بهره وری سایت خود استفاده کند. این امکانات البته پس از آن ارائه شد که eBay تهدید کرده بود کارمزد خرید و فروش کالا روی وب را به شکل بی سابقه ای افزایش خواهد داد. چنین موضوعی باعث اعتراض کاربران شد و به همین دلیل eBay تلاش کرد با افزودن برخی امکانات جدید به جذابیت های سایت خود اضافه کند. این شرکت در سه ماهه منتهی به مارس ۲۰۰۵، از بیش از یک میلیارد دلار فروش، ۲۵۶ میلیون دلار سود برد که ۲۸ درصد بیشتر از همین رقم در سال ۲۰۰۴ بود، اما به نظر می رسید هسته کسب و کار آن که حراج های اینترنتی است، رونق خود را از دست می دهد و این بدین مفهوم بود که این شرکت باید مشتریانی را که از وب سایتش به عنوان ویتیرینی برای کالاهای دارای قیمت مقطوع استفاده می کنند، راضی نگه دارد.

مایکل دیرینگ مدیر بازاریابی eBay می گوید که بیش از صد هزار نفر از فروشندگان پروپاقرص این حراجی خودشان سایت ندارند و سرویس جدید می کوشد راه اندازی سایت را برای آنها آسان سازد. به گفته او: «این بازار کماکان بنیان کسب و کار ما خواهد بود، ولی ما می دانیم فروشندگان علاقه دارند خریداران را در هر جا

بیابند و این سرویس می تواند به آنها کمک کند.» این سرویس که ابتدا فقط به کاربران در آمریکا عرضه شد، ماهیانه نزدیک به هفت دلار هزینه دربر دارد و کاربران بابت هر معامله باید نیم تا یک و نیم درصد ارزش آن را بپردازند.

در اوایل سال 2008، این شرکت در سراسر جهان، با شمار میلیون ها تن از کاربران ثبت شده، بالای ۱۵۰۰۰ نفر کارمند و درآمد تقریباً ۷,۷ میلیارد دلار گسترش یافته بود. بعد از نزدیک به ۱۰ سال در eBay، ویتمن تصمیم گرفت وارد سیاست شود. در تاریخ ۲۳ ژانویه ۲۰۰۸، این شرکت اعلام کرد که ویتمن در تاریخ ۳۱ مارس ۲۰۰۸ کناره گیری می کند و جان دونا هو به عنوان رئیس و مدیرعامل انتخاب شد. ویتمن در هیئت مدیره باقی ماند و به توصیه و کمک دونا هو در طی سال ۲۰۰۸ ادامه داد. در اواخر سال ۲۰۰۹، eBay فروش اسکایپ را به مبلغ ۲,۷۵ بلیون دلار به پایان رساند. اما هنوز ۳۰ درصد آن، سهام صاحبان شرکت است.

در نهایت، در ۲۰ دسامبر ۲۰۱۰، eBay برای تقویت منافع شرکت در صنعت مد در اروپا، مالکیت یک باشگاه آلمانی خرید آنلاین (barnds4friends.de) را با ۱۵۰ میلیون یورو (۱۹۷ میلیون دلار)، اعلام کرد. [1] و [2]

#### ۴. شرکت های زیر مجموعه eBay

در این بخش به منظور آشنایی با بزرگی شرکت eBay چند شرکت دیگر که توسط eBay خریداری شده اند، معرفی می شود. صد البته لازم به ذکر است که شرکت eBay دارای زیر مجموعه های فراوانی است که در اینجا تنها امکان تعداد محدودی از آنها وجود دارد.

##### ۴.۱ PayPal

PayPal یک سرویس واسط برای پرداخت پول آنلاین و یکی از گسترده ترین سیستم مالی آنلاین است که دارای مزایا و همچنین سختگیری های مختص به خود میباشد. امروزه حدود ۱۵۰ میلیون نفر در سراسر دنیا از این سرویس برای انتقال پول از طریق ایمیل بین خود استفاده میکنند. در ادامه توضیحات مفصلی در باره PayPal و نقش آن در موفقیت eBay را مطرح میکنیم. [1]

##### ۴.۲ Kijiji و Gumtree Introko

تمامی این شرکت ها خدمات تبلیغاتی را به صورت کاملاً رایگان در اختیار کاربران قرار می دهند. هر کدام از این شرکت ها در ابتدا در یک کشور موفق بوده اند. به عنوان مثال Kijiji در کشور ایالات متحده و Gumtree



در انگلستان موفق بوده است.

شرکت eBay اقدام به خریداری چندین مورد از این وبگاهها کرد، به طوری که بازار تبلیغات شهری را در کشورهای بسیاری در دست گرفت. این سایتها همگی بر اساس شهرهای یک کشور خدمات تبلیغاتی را به صورت دسته بندی شده ارائه می دهند. برای کاربران هیچ خرجی ندارد که در این وبگاهها تبلیغی را ارائه بدهند. به عنوان مثال یک فرد که وارد شهر Sacramento می شود و به دنبال کار می گردد می تواند به سادگی به سایت Kijiji مراجعه کند و تقاضاهایی را که مبنی بر احتیاج به کارمند در این سایت وجود دارد ببیند و از میان آنها یکی را انتخاب کند. در عین حال ارتباط برقرار کردن با آگهی دهنده هم کار آسانی است.

همچنین فرد می تواند برای هر تبلیغی که می دهد تعدادی عکس در نظر بگیرد و یا اینکه بگوید که به دنبال یک کارمند می گردد و یا اینکه به دنبال کار می گردد. به این ترتیب بازار تبلیغاتی گسترده ای در اختیار eBay قرار گرفته است.

eBay توانسته است تا کنون با استفاده از این روش خود را در کشورهایمانند ترکیه، فرانسه، انگلستان، ایتالیا، اسپانیا و ... مطرح کند. [1]



## ۵. چند نمونه از حراج های eBay

روزی نیست که در مورد حراج یک جنس عجیب و غریب از سراسر جهان خبری منتشر نشود و طی سال ها این حراجی آنلاین نیز از حراج اشیای عجیب و غریب بی نصیب نبوده است. این موضوع خصوصاً از آن جهت مورد توجه قرار می گیرد که سایت اینترنتی برخی محدودیت های فیزیکی را با خود به همراه دارد و بسیاری نیز کوشیده اند برخی چیزهایی که تاکنون روی آنها خرید و فروشی صورت نگرفته و اساساً قیمتی ندارند را نیز در این سایت عرضه کنند. در این بخش نمونه هایی از حراج های eBay بیان می گردد.

❖ بیش از هزار قطعه از لوازم متعلق به صدام حسین در این سایت اینترنتی به معرض نمایش گذاشته شد که دفترچه بانکی و چنگال هایی را شامل می شد که از کاخ های تسخیر شده او در زمان جنگ آمریکا و

عراق به دست آمد. همچنین تکه هایی از مجسمه صدام در میدان فردوس نیز در میان این اشیا قرار داشت اما صاحبان eBay که همواره مراقب به خطر افتادن حیثیت بازاری خود هستند از فروش این قطعات مجسمه جلوگیری کردند.

بسیاری از اشیایی که می توانند کاملاً بی ارزش به حساب آیند نیز در مواقع خاص در این حراجی قیمت می یابند. مثلاً در زمان حراج قطعات و وسایل مربوط به صدام حسین در eBay چند سکه رایج عراق با تصویر صدام نیز دیده می شد که هر چند در آن زمان در عراق این سکه ها چندان ارزشی نداشت اما روی سایت eBay این سکه های بی ارزش بیش از ۲۰۰ دلار به فروش رفت. حتی چنگال صدام حسین نیز بیش از ۵۱۱۲ دلار قیمت اولیه گرفت و تصاویری از کاخ نیز که به امضای شخصی او رسیده بود به قیمت ۲۵۰۰ دلار به فروش رفت.

❖ یک شهر متروک در کالیفرنیا شمالی در این سایت به قیمت ۱۷ میلیون دلار به فروش رفت و رکوردی عجیب را به جای گذاشت.

❖ یک مجله امضا شده توسط «استیو جابز» مدیر اجرایی و موسس شرکت اپل قیمتی تا ۲۳۰۰ دلار پیدا کرد اما فروشنده که خود را یک کارگر قدیمی اپل معرفی کرده بود حاضر به فروش آن مجله با همین قیمت هم نشد چراکه به گفته او این قیمت خیلی پایین تر از قیمت شایسته این مجله است. او در حالی از فروش مجله خود با این قیمت خودداری کرد که بسیاری از مجلات امضا شده توسط افراد سرشناس قیمتی پایین تر از هزار دلار دارند.

❖ فروش یک جامبوجت شخصی به مبلغ ۴ میلیون دلار نیز تاکنون بزرگترین حراج این سایت بوده است. این در حالی است که چندی قبل جزیره ای متروک به نام تاج کلی با مساحت ۴ هزار مترمربع در جزایر ویرجین آمریکا تا ۴۵ میلیون دلار قیمت گذاری شد اما سرانجام بدون حصول به توافقی بر سر قیمت به فروش نرفت.

❖ در یکی از جذاب ترین حراج های این سایت، توپی که دیوید بکام در بازی با پرتغال در جام ملت های اروپا نتوانست وارد دروازه کند به مبلغ ۴۵ هزار دلار به یک کازینوی اینترنتی فروخته شد. این کازینوی اینترنتی اعلام کرد که با خرید این توپ قصد دارد تا در یکی از استادیوم های انگلستان و با دریافت ۱۰ پوند از هر نفر به آنها اجازه دهد تا کاری را که دیوید بکام نتوانست انجام دهد آنها نیز امتحان کنند. [2]

## ۶. انواع سرویس ها در eBay

eBay سرویس های بسیار متنوع و کار آمدی را برای کاربرانش فراهم کرده است که می توانیم به صورت

فهرستوار چندین مورد اصلی آن را این گونه بیان کنیم:

۱. حراجی الکترونیکی:

به این مورد به صورت مبسوط خواهیم پرداخت اما به عنوان یک توضیح کوتاه فروشنده یک کالا را روی وبگاه قرار می دهد، سپس یک قیمت پایه برای حراجی آن تعیین می کند و نیز یک زمان مشخص را برای اتمام زمان حراجی اعلام می کند (۱ روز، ۳ روز، ...) که در پایان آن به بیشترین قیمت پیشنهادی کالا تحویل داده می شود.

۲. همین حالا بخرید :

علاوه بر اینکه کسی قیمت پایه ای را برای حراج کالایش تعیین می کند می تواند یک قیمت ثابت را معرفی کند که هر کسی که خواست بدون شرکت در حراجی با پرداخت آن قیمت صاحب کالا شود. در حقیقت یک جور تعیین سقف برای حراجی است.

۳. قیمت ثابت :

در این مدل فرد فروشنده یک قیمت ثابت را برای فروش کالایش تعیین می کند و اولین فردی که بتواند با آن قیمت کالا را خریداری کند صاحب آن کالا می شود.

۴. همان حالا بخواهید (مطرح کردن نیازها):

در این سیستم برای مثال یک مشتری اعلام می کند که حاضر است یک ماشین با مدل X را با قیمت Y خریداری کند، سپس فروشندگان در میان مشتریان جستجو می کنند و فردی که مناسب کالایشان است پیدا می کنند و در این صورت کالا را به او می فروشند.

۵. eBay Stores

سرویس دیگری که eBay به مشتریان ارائه می دهد استفاده از امکان راه اندازی فروشگاه های شخصی است که در آن امکانات پرداخت و قرار دادن کالا برای فروش با قیمت ثابت فراهم است. در نتیجه یک درگاه برای

فروشگاه‌های دیگر هم قرار می‌گیرد.

۶. Half.com:

یکی از وب‌گاه‌های زیر مجموعه eBay است که در آن چندین نوع کالای خاص با قیمت ثابت به فروش می‌رسند. از جمله این کالاها CDها و DVDها و کتاب‌های مختلف و بازی‌های رایانه‌ای و ابزارهای این بازی‌ها هستند. [4]

۷. نظرات و راهنمایی‌ها:

دو سرویس دیگر از eBay نظرات و راهنمایی‌ها هستند. که در ادامه به صورت مفصل توضیح داده خواهند شد.

۸. سیستم‌های مدیریت بازار:

همان طور که پیش این ذکر شد در eBay افرادی وجود دارند که شغلشان را از طریق واسطه‌گری به‌وسیله این سایت می‌گذرانند. به این معنی که آماده هستند تا کالای شما را روی eBay به فروش برسانند و مقداری هم دستمزد دریافت می‌کنند. این افراد معمولاً تعداد بسیار زیادی از کالاهای در حال حراجی دارند که باید به آن‌ها رسیدگی کنند. در عین حال در حراجی کالاهای دیگری هم شرکت می‌کنند و آن‌ها هم تعداد زیادی را در بر می‌گیرند. در نتیجه این افراد نیاز به نرم‌افزارهای تحت وبی دارند که توسط eBay تامین شده باشند و امکانات کافی را برای مدیریت این تعداد زیاد کالا به آنها بدهد. این افراد با پرداخت مبالغی به eBay نسخه‌های مختلفی از این نرم‌افزار را دریافت می‌کنند.

۹. سیستم شهرت و اعتبار:

که در ادامه به طور دقیق تر مورد بررسی قرار خواهد گرفت. [5]

## ۶.۱. حراجی الکترونیکی

به طور کلی سه نوع حراجی وجود دارند:

۱- حراج معمولی: فروش به بیشترین پیشنهاد

۲- حراجی معکوس: واگذاری به کمترین هزینه پیشنهادی

۳- حراجی دو طرفه: مانند بورس که در آن هم فروشندگان کالای خود را بر روی تابلو قرار می‌دهند و هم مشتریان نیاز خود را بیان می‌کنند. در نتیجه طی یک توافق و بر اساس توازن در بازار قیمت تعیین می‌شود.

در eBay فروش سهام به طور کلی ممنوع است و تنها از نوع اول حراجی برای فروش استفاده می‌شود. برای نشان دادن نحوه برگزاری این نوع از حراجی با استفاده از یک مثال موضوع را روشن می‌کنیم.

نکته دیگری که در انجام این مراحل وجود دارد نحوه پول درآوردن eBay است. در این جا در مرحله اولی که یک کالا بر روی یک سایت قرار می‌گیرد باید مقدار کمی در حدود ۱ تا ۵ دلار از حساب فروشنده به صورت اتوماتیک کسر می‌شود. این مقدار بستگی به قیمت پایه پیشنهادی برای حراجی دارد. اما پس از اینکه معامله انجام شد مقدار ۵٫۲۵٪ از حجم کل معامله توسط eBay برداشت می‌شود. [1] و [5]

## ۶٫۲. نظرات و راهنمایی‌ها

یکی دیگر از سرویس‌های مهم eBay سرویس نظرات و راهنمایی هاست. بخش اول بخش نظرات است که در این بخش افرادی که یک کالای خاص را خریداری کرده‌اند نظرات خود را درباره آن می‌گویند و در نتیجه افراد دیگر می‌توانند از تجربیات این افراد استفاده کنند. برای مثال افرادی که سیستم‌های بازی‌های رایانه‌ای را خریداری کرده‌اند می‌توانند نظراتشان را در رابطه با این سیستم‌ها بیان کنند. به عنوان مثال اگر در مورد سیستم Nintendo Wii – Game console افراد بسیار زیادی نظر خوب داده‌باشند، باعث می‌شود این کالا از امتیاز بالایی در این رده بندی برخوردار شود.

اما در بخش راهنمایی‌ها افراد می‌توانند راهنمایی‌هایی را در رابطه با خرید یک کالای خاص دریافت کنند. مثلاً این‌که در خرید یک لپ‌تاپ عامل سرعت دیسک سخت چقدر مؤثر است. یا خریدارانی که علاقه مند به خریداری الماس هستند می‌توانند راهنمایی‌های مورد نظرشان را در این رابطه دریافت کنند. که در این راهنمایی‌ها شکل‌ها و برش‌های مختلف الماس، نحوه وزن کردن یک الماس، رنگ‌های مختلف آن و سایر موضوعات مهم برای یک خریدار مطرح می‌شوند.

لازم به ذکر است که اگر چه ما هم توسط سایت eBay، هم توسط شرکت PayPal و هم توسط بانک‌های Visa و MasterCard تحریم هستیم ولی امکان استفاده از محتویات این بخش از eBay را دارا هستیم.

[1]

## ۷. تأثیر اعتماد در موفقیت eBay

eBay برای ایجاد اعتماد بین کاربرانش امکانات متعددی را در وب سایت خود اضافه کرده است ، از جمله این امکانات که در همه گیر شدن سایت eBay تأثیر فراوان گذاشته اند ، به شرح زیر است :

### ۷.۱. Secure sockets layer(SSL)

SSL یک پروتکل استاندارد برای به رمز درآوردن اطلاعات رد و بدل شده بین وب سایت و بازدید کنندگان است. در این پروتکل کلیه اطلاعات دریافتی از بازدید کننده و ارسالی به وی طبق استانداردها و با کمک کلیدهایی رمز شده و پس از ارسال به مقصد نهایی رمزگشایی می شوند. این پروتکل مناسب وب سایتهایی است که اطلاعاتی را مانند شماره کارت بانکی یا مشخصات فردی کاربران و یا رمز اکانتهای آنها را می گیرند .

وجود گواهی نامه SSL روی یک وبسایت نشان دهنده آن است که ارسال اطلاعات به آن وبسایت کاملاً امن و حفاظت شده است . بسیاری از مردم حتی فکر خرید از وبسایتی را که فاقد این پروتکل باشد نمی کنند. eBay از این تکنولوژی برای نگه داری اطلاعات کاربرانش استفاده می کند. سایت هایی که از گواهی نامه SSL برخوردارند در آدرسشان به جای http: با https: آغاز می شود. پیچیدگی های یک پروتکل SSL برای کاربران سایت پوشیده است لیکن مرورگر اینترنت آنها در صورت برقراری ارتباط امن ، وجود این ارتباط را توسط نمایش یک قفل کوچک در پایین صفحه متذکر می شود و این گواهی نامه به صورت قفل کوچک زرد رنگی در پایین صفحه IE نمایش داده می شود و با دوبار کلیک روی آن می توان گواهی نامه به همراه سایر جزئیاتش را مشاهده کرد. گواهی نامه های SSL تنها برای شرکتها و اشخاص حقیقی معتبر صادر می شود. [6] و [7] و [8]

### ۷.۲. استفاده از سیستم مالی آنلاین PayPal

از ویژگی های منحصر به فرد PayPal ، اتصال مستقیم آن به سیستم eBay می باشد، هزینه های بسیار کم آن در مقابل امکانات فوق العاده آن یکی دیگر از ویژگیهای برجسته PayPal است. این سرویس آنچنان دارای اعتبار و اعتماد شده است که بالغ بر ۹۵ درصد خریداران eBay از آن استفاده میکنند.

PayPal بعنوان یک واسط مالی به مردم امکان میدهد تا بدون رویت مشخصات کارت اعتباری یا اطلاعات بانکی یکدیگر نسبت به ارسال پول اقدام نمایند. برای استفاده از سرویس PayPal فقط به یک آدرس ایمیل معتبر و یک کارت اعتباری یا حساب بانکی معتبر نیاز دارید.

PayPal، این امکان را برای پرداخت کنندگان فراهم می کند که با داشتن یکی از کارت های اعتباری مشهور مانند Visa، MasterCard، Discover و چند مورد دیگر از کارت اعتباریشان به حسابشان نزد PayPal پول منتقل کنند. در نتیجه این کار، مشتریان می توانند تنها با استفاده از ایمیل فرد فروشنده که در حقیقت شناسه او در نزد PayPal نیز هست به حساب او در PayPal پول منتقل کنند و به این ترتیب از شماره کارت اعتباریشان محافظت کنند. به دلیل سادگی استفاده، PayPal مورد توجه بسیاری قرار گرفته است.

تا کنون ۱۰۰،۰۰۰ سایت از PayPal استفاده می کنند که در میان آن ها سایت هایی مانند Buy.com، DELL، Virgin و سایت شرکت های بسیار بزرگ مهم به چشم می خورند. حتی PayPal ادعا می کند که اگر یک وب سایت دارای امکان استفاده از کارت های اعتباری است با اضافه کردن امکان استفاده از PayPal به طور متوسط می تواند ۱۴ درصد به فروش خود اضافه کند. در کل این سایت به Secure Payment معروف است.

این سرویس برای خریداران رایگان است و از فروشندگان مبلغی بین ۱،۹٪ تا ۲،۹٪ انتقالی را طلب میکند. که ۲،۹٪ برای مبالغ زیر ۳۰۰۰ دلار امریکاست و برای ۳۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰ دلار میزان ۲،۵٪ کسر میگردد و برای ۱۰۰۰۰ تا ۱۰۰۰۰۰ دلار میزان ۲،۲٪ و نهایتاً برای انتقال بیش از ۱۰۰۰۰۰ دلار میزان ۱،۹٪ مبلغ را دریافت میکند. بنابراین بعنوان فروشنده بهتر است راهی بیابید که مبلغ انتقالی را افزایش دهید تا پول کمتری بپردازید.

شرکت eBay شرکت PayPal را در سال ۲۰۰۲ خریداری کرد و یکی از دلایل مهم موفقیت چشم گیر eBay راه اندازی شدن چنین وب گاهی بود که باعث شد اعتماد بسیار بیشتری بین خریداران و فروشندگان بوجود بیاید و در نتیجه مقدار معاملات تا حد زیادی افزایش پیدا کند. [1] و [5]

### ۷،۳. استفاده از سیستم های شهرت و اعتبار

در این قسمت به امکاناتی که eBay برای کاربرانش فراهم می کند تا آنان بتوانند نسبت به افرادی که با آنها معامله می کنند اعتماد داشته باشند می پردازیم.

چه ضرورتی برای وجود یک سیستم اعتبار سنجی برای کاربران مختلف وجود دارد؟ در صورت عدم وجود چنین سیستمی آیا جایگزینی می توان یافت؟

به طور قطع یکی از مشکلات اصلی در مباحث مربوط به تجارت الکترونیکی مشکلات امنیتی است. در عین حال یکی از موارد خاص آن عدم پایبندی طرفین به تعهداتی است که داده اند. به خصوص در سیستم های حراجی به خیانت در حراجی معروف است. در این سیستم ها ممکن است حراجی ای برگزار شود و فردی کالایی را برنده شود. در این حالت

ممکن است کسی که کالا را باید در ازای آن پول واگذار کند دست به انجام این کار نزند. این کار ممکن است به این دلیل باشد که از قیمتی که کالایش در آن قیمت به فروش رفته راضی نباشد.

از سوی دیگر ممکن است کالا برای فرد خریدار فرستاده شود اما وی از پرداخت کردن پول خودداری کند. در این صورت نیز یک خیانت در سیستم‌های تجاری رخ داده‌است و باید با آن برخورد شود. ممکن است این اتفاق به دلیل کلاه بردار بودن فرد مقابل بوده باشد.

اما چگونه می‌توان از وقوع چنین اتفاقی جلوگیری کرد؟ چگونه می‌توان از این‌که در حال معامله با افرادی هستیم که قابل اعتماد نیستند مطلع شویم؟ در هر حال eBay یک راه حل پیشنهاد کرده‌است و آن هم اینکه از سوابق افراد استفاده کنیم. eBay سیستمی دارد که هر کسی که با فرد دیگری معامله می‌کند می‌تواند نظر خود را درباره معامله‌ای که انجام داده‌است بگوید و به فرد مقابل امتیاز بدهد. نتیجه این امتیاز دهی‌های متوالی که در اثر معاملات مختلف به وجود می‌آید در اختیار دیگران قرار می‌گیرند و دیگران می‌توانند از میزان مورد وثوق بودن یک فرد مطلع بشوند.

به عنوان مثال اگر در مقابل نام فرد عدد که ۸۱۵ است گوینده‌ی این است که این فرد ۸۱۵ امتیاز مثبت دارد. همچنین ستاره‌ای که در کنار امتیاز قرار گرفته‌است طبق امتیازی که فرد دارد تغییر می‌کند. به عنوان مثال رنگ قرمز برای افرادی است که به طور حتم شغلشان را بوسیله eBay می‌گذرانند. [1] و [5]

### ۷.۳.۱. روش و مکانیزم نظر دادن در مورد یک معامله

شما تنها در صورتی که با فردی معامله‌ای را در eBay انجام داده باشید می‌توانید در مورد او نظر بدهید. در این صورت فرمی مختص شما تهیه می‌گردد که در این فرم شما باید در قسمت اول نام (شناسه) فردی را که می‌خواهید در رابطه با او نظر بدهید را بنویسید. سپس شماره کالایی را که با آن فرد معامله کرده‌اید را یادداشت کنید و سپس نظر خود را ابراز کنید. این نظر می‌تواند سه حالت داشته باشد:

۱- نظر مثبت: در صورتی شما باید این نظر را بدهید که اعتقاد داشته باشید که فرد مقابل در حداکثر توان خود به تعهدات خود عمل کرده‌است. در این صورت یک امتیاز به امتیازات این فرد افزوده خواهد شد.

۲- نظر خنثی: در صورتی که شما فکر می‌کنید که اگر چه این فرد به تعهداتش عمل کرده‌است ولی کاستی‌هایی در این راه داشته‌است. مثلاً به موقع پول واریز نکرده‌است. یا اینکه علی‌رغم اینکه به تعهداتش عمل نکرده مثلاً پول شما را پس داده‌است و عذر موجهی برای این کار داشته‌است. در صورتی که شما این امتیاز را بدهید هیچ تغییری در امتیازات فرد رخ نمی‌دهد.



۳- نظر منفی: اگر با موردی مواجه شدید که فرد طرف معامله به تعهداتش عمل نکرد می‌توانید از این گزینه استفاده کنید که باعث می‌شود که یک امتیاز از امتیازات فرد کاسته شود.

در انتها به شما اجازه داده می‌شود که نظرتان را در حد ۸۰ حرف بیان کنید.

### ۷.۳.۲. روش استفاده از نظرات دیگران

مجموعه نظراتی که درباره یک فرد داده می‌شوند را می‌توان در قالب یک صفحه مشاهده کرد. در این صفحه مشخص شده‌است که فرد در معامله فروشنده بوده یا خریدار. از سوی دیگر می‌توان نظراتی که خریداران درباره او داده‌اند را با نظراتی که فروشندگان درباره او داده‌اند جدا کرد.

امکان بسیار مهم دیگری که در این صفحه وجود دارد این است که شما می‌توانید نظرات این فرد را درباره افراد دیگر ببینید. در این صورت می‌توانید متوجه بشوید که این فرد به چه چیزی اهمیت می‌دهد.

می‌توانید کالاهایی را که برای فروش گذاشته‌است، همچنین فروشگاه‌هایی که برای خود تاسیس کرده‌است و نیز نظراتی که درباره کالاها داده‌است را مشاهده کنید. در عین حال با فشردن دکمه **Contact Member** می‌توانید با او تماس برقرار کنید.

لازم به ذکر است که اگر شما نظری در رابطه با کسی دادید دیگر قادر به عوض کردن آن نخواهید بود، در نتیجه باید در نظر دادن دقت زیادی کنید. این نظر دادن به خود شما هم در معاملات آینده یتان کمک خواهد کرد تا دیگران را بشناسید.

### ۷.۴. بازخورد

**Testimonials** یکی از راه‌های شگفت‌انگیز در جلب اعتماد مشتری است و نشان‌دهنده آن است که آیا مشتریانی که قبلاً از وب‌سایتی خرید کرده‌اند از کالا و یا سرویسی که خریده‌اند راضی هستند یا خیر؟ فرد در معامله فروشنده است یا خریدار. از سوی دیگر می‌توانید نظراتی که خریداران درباره او داده‌اند را با نظراتی که فروشندگان درباره او داده‌اند جدا کنید. امکان بسیار مهم دیگری که در این صفحه وجود دارد این است که شما می‌توانید نظرات این فرد را درباره افراد دیگر ببینید. در این صورت می‌توانید متوجه بشوید که این فرد به چه چیزی اهمیت می‌دهد. می‌توانید کالاهایی را که برای فروش گذاشته‌است، همچنین فروشگاه‌هایی که برای خود تاسیس کرده‌است و نیز نظراتی که درباره کالاها داده‌است را مشاهده کنید. در عین حال با فشردن دکمه **Contact Member** می‌توانید با او تماس برقرار کنید.

لازم به ذکر است که اگر شما نظری در رابطه با کسی دادید دیگر قادر به عوض کردن آن نخواهید بود، در نتیجه باید در نظر دادن دقت زیادی کنید. این نظر دادن به خود شما هم در معاملات آینده یتان کمک خواهد کرد تا دیگران را بشناسید. [1]

#### ۷.۴.۱. حقایقی در مورد بازخوردهای eBay

- در طول یک rating، خریداران می توانند در مورد فروشندگان در مورد جزئیات خرید درجه بدهند. این درجه بندی مستقل است و جزء امتیاز بازخوردها شمرده نمی شود.
- تا زمانیکه بازخورد یک بخش جاری در رکورد شما باشد، خریداران تشویق می شوند تا با فروشنده ارتباط داشته باشند و از بازخورد منفی جلوگیری می شود.
- خریداران می توانند بازخوردی که برای فروشنده قرار داده اند، با نام "اشتباه" اصلاح کنند.
- فروشندگان فقط می توانند درجه مثبت به خریداران بدهند. این بدین معناست که خریداران با آزادی کامل و بدون ترس از عکس العمل، می توانند بازخورد واقعی بگذارند. همچنین بخشی به نام "اقدامات ایمنی به منظور محافظت از فروشندگان (safeguards in place to protect sellers)" در مقابل بازخورد های ناعادلانه منفی در eBay وجود دارد. [9]

#### ۷.۵. طراحی مناسب سایت

افراد به طور معمول به قراین بر گرفته از محیط متوسل می شوند تا بتوانند ماهیت آسیب پذیری های خویشتن و خیرخواهی یکدیگر را تعیین کنند . چون مشتریان نمی توانند با فروشندگان آنلاین تعامل فیزیکی داشته باشند و این قراین زمینه ساز اعتماد را به دست آورند طراحان باید هنجارهای اجتماعی جدید را برای خدمات الکترونیکی تخصصی فراهم آورند . به عبارتی آنها باید اطمینان حاصل کنند که رفتار یا اقدامات مشتری در مورد یک وب سایت آنها را قادر می سازد تا به یک فروشنده آنلاین اعتماد کنند . به این ترتیب طراحی برای ایجاد اعتماد در تجارت الکترونیکی از اهمیت زیادی در رابطه با تعامل انسان و کامپیوتر برخوردار است . یک وب سایت خرده فروش الکترونیکی اولین تاثیر را در مورد قابل اعتماد بودن فروشنده بر ذهن مشتری می گذارد و این تاثیر قویاً بر اعتماد اولیه مشتری اثر دارد .

اما eBay در جهت ایجاد اعتماد چه کاری در طراحی سایتش انجام داده است؟

- ۱- **User-friendly بودن سایت eBay** ، که کاربران را تشویق می کند زمان بیشتری را در وب سایت بگذرانند و این باعث می شود که احتمال بدست آوردن اعتماد مشتری بالاتر رود.
- ۲- **ساختار مناسب**، به این صورت که اطلاعات مورد نیاز، دستورات عمل ها و راهنمایی ها در دسترس است و حتی کسانی که عضو نیستند می توانند از اطلاعات سایت استفاده کنند مگر اینکه بخواهند خرید و فروش کنند.
- ۳- **بهره بردن از طراحی مناسب گرافیکی**، یک وب سایت زیبا ( بدون اشتباه متنی، رنگ های درست، تعادل خوب بین انیمیشن و قابلیت استفاده) باعث می شود که کاربر فکر کند که آنها در یک محیط حرفه ای گشت و گذار می کنند و اعتماد بیشتری به وب سایت کنند. سایت eBay به دلیل استفاده از رنگ های شاد و جذاب در این زمینه موفق بوده است و حتی از این تنوع رنگ در نام و برند eBay هم استفاده شده است.
- ۴- **بهره بردن از تجربیات دیگران**، در صورت عضو بودن در سایت eBay به راحتی می توان از تجربه خریداران و فیدبکشان بهره برد.
- ۵- **ارتباط تلفنی، ایمیل و چت با کارشناسان eBay**، وقتی کاربران مشاهده می کنند که در سایتی شخصی هست که پاسخ گویشان باشد به مراتب بیشتر جذبش می شوند و نسبت به آن بیشتر اعتماد پیدا می کنند.
- ۶- **دسته بندی و کلاس بندی مناسب سایت eBay** که کاربران هنگام کار با آن سردرگم نمی شوند. مثلا اجناس جهت خرید، در گروه های مختلفی مثل لوازم الکترونیکی، جواهرات و ... دسته بندی شده اند، خرید از فروش جدا شده و ...
- ۷- **دادن اطلاعات دقیق و درست**، تصاویر کالا های موجود در eBay و همچنین اطلاعاتی که در موردشان ذکر شده همگی درست و راست می باشد. [5]

#### ۷.۶. سیستم حمایت از خریدار

افرادی که از سایت eBay.com استفاده می کنند ممکن است تراکنششان به درستی انجام نشود. برای این دسته، خدمتی به نام eBay buyer protection را عرضه می کند. این سرویس که در صفحه اصلی eBay می باشد، به خریدار این امکان را میدهد که در صورت بروز هر مشکلی در ابتدا با فروشنده تماس بگیرد و به او فرصت دهد تا مشکل را حل کند. اگر مشکل باز هم برطرف نشد، مشتری می تواند مشکل را با تیم سرویس دهی به مشتری در میان بگذارد. در این حالت تیم، با فروشنده تماس گرفته و درخواست حل مشکل می کند. پس از ۷ روز، (۱۰ روز در صورتی که تراکنش بین المللی باشد)، اگر باز هم مشکل حل نشده بود، eBay کل هزینه خرید به علاوه هزینه های کشتیرانی را به حساب PayPal شما برمیگرداند. [5]

## ۸. مشکلات اعتماد در eBay

اگرچه امروزه مدل ها و تئوری های بسیاری برای افزایش کارایی بهبود دقت سیستم های شهرت و اعتبار ارائه شده است ولی تعداد کمی از آنها به بررسی تمامی تهدیدات امنیتی ممکن در این سیستم ها پرداخته اند. از آنجا که اهداف این سیستم ها تولید مقادیر کمی و کیفی برای تشریح میزان شهرت و اعتبار یک موجودیت است، پس لازم است به بهترین نحو از این ارقام چه در مرحله جمع آوری داده چه محاسبه مقدار و چه انتشار آن محافظت شود.

هدف یک سیستم شهرت این است که اطمینان یابد، مقادیر شهرت محاسبه شده، به درستی منعکس کننده ی اعمال صورت گرفته توسط کاربران است و امکان دستکاری این مقادیر وجود ندارد. در صورتی که کاربران بتوانند در شهرت خود دست برده و آن را افزایش دهند یا میزان شهرت سایر کاربران را کاهش دهند، هدف سیستم شهرت دست یافتنی نخواهد بود. از این رو می توان برای حملات چندین کلاس مختلف تعریف کرد:

- **تهمت وافترا**

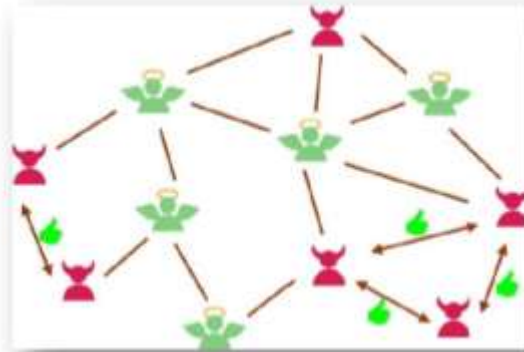
در این حمله، یک یاچند موجودیت، به صورت نادرست، بازخورد منفی را در مورد سایر موجودیت ها گزارش می کنند. یکی از راهکارهای این حمله، اطمینان از این که این بازخورد حاصل یک تراکنش است، می باشد. eBay این راهکار را عملی کرده است، به طوری که مشتری تنها در صورتی که خرید آنلاین انجام داده باشد میتواند در نظرسنجی شرکت کند.

- **سفید کاری**

فردی را در نظر بگیرید که در eBay برای مدت زمان طولانی عملکرد مثبت داشته است و به تازگی رفتار خرابکارانه در پیش گرفته است، چون سیستم شهرت در eBay برای فعالیت های اخیر و جدید تمایزی قائل نیست، این فرد میتواند به راحتی با استفاده از عملکرد سابق خود در سیستم خرابکاری کند و مطمئن باشد که پیشینه سابق او، این نقاط منفی را به خوبی کاهش میدهد. در واقع میتواند از شهرت بدست آمده سوء استفاده کند. این فرد به عنوان خائن (traitor) در سیستم های شهرت نامیده میشود.

- گروه های خرابکار

گروه های خرابکار میتوانند در سیستم های شهرت به راحتی ایجاد شوند ، به صورتی که تعدادی از این افراد با یکدیگر در قالب یک گروه ادغام شوند و بازخورد مثبت به یکدیگر بدهند تا شهرت خود را در سیستم بالا ببرند .متاسفانه eBay در معرض این خطر قرار دارد و ممکن است اعتماد به سیستم شهرت آن را تقلیل دهد. [10]



تصویری از گروه های خرابکار

۹. منابع

- [1] <http://en.wikipedia.org/wiki/EBay>
- [2] <http://sharghnewspaper.ir/>
- [3] [www.Alexa.com](http://www.Alexa.com)
- [4] [www.half.com](http://www.half.com)
- [5] [www.eBay.com](http://www.eBay.com)
- [6] <http://pages.eBay.com/help/account/glossary.html>
- [7] <http://www.anjomanco.com/ETrust.aspx>
- [8] <http://forum.vatandownload.com/forum331/thread26527.html>
- [9] <http://pages.ebay.com/services/forum/feedback.html>
- [10] K. Hoffman, D. Zage, C. Nita-Rotaru, "A Survey of Attacks and Defense Techniques for Reputation Systems", ACM Computing Surveys, Vol. 5, 2007, pp. 1–34