

Thương mại điện tử thời sẻ chia

✧ P. NGUYỄN

Sự xuất hiện các công nghệ mới như điện toán đám mây, di động, mạng xã hội và dữ liệu lớn mở đường cho một mô hình giao dịch mới - sẻ chia.

Công nghệ kết nối mọi thứ giờ đây giúp cho việc chia sẻ tài sản dễ dàng hơn bao giờ hết. Đặc biệt, thông tin về con người và tài sản nhiều hơn, giúp các giao dịch dễ dàng hơn. Trước khi có internet người ta cũng có thể thuê chỗ ở hay chiếc xe của người khác, nhưng việc này thường khá nhiều khê và chỉ ở quy mô nhỏ. Giờ thì các dịch vụ như Airbnb, Uber và SnapGoods cho phép các bên cung (người chủ sở hữu) và cầu (người thuê) dễ tìm thấy nhau; điện thoại thông minh với hệ thống định vị GPS cho phép người ta tìm thấy chiếc xe cho thuê ở gần đó; mạng xã hội cung cấp phương thức kiểm tra và tạo sự tin tưởng; và hệ thống thanh toán trực tuyến xử lý việc thanh toán. Kết quả tạo

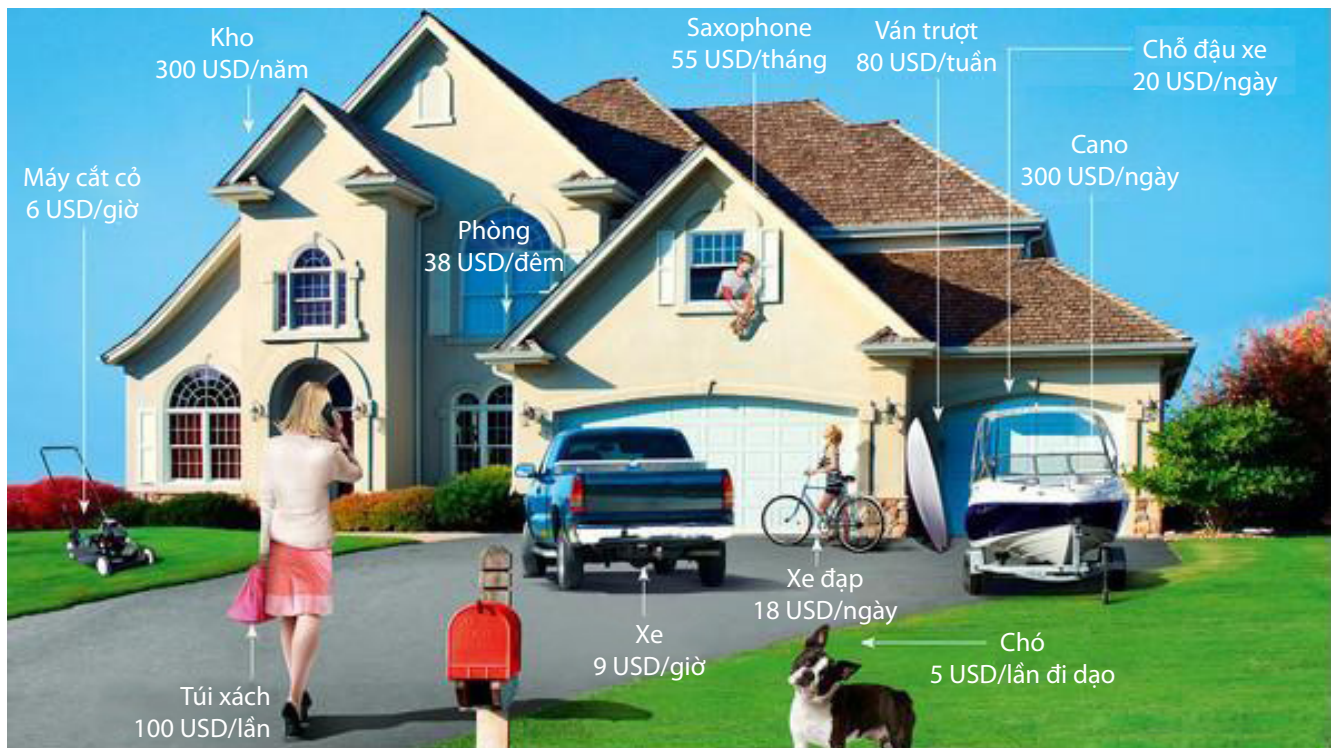
nên cái gọi là 'tiêu dùng cộng tác' hay 'kinh tế chia sẻ' (một số người gọi là 'kinh doanh theo nhu cầu' hay 'kinh doanh ngang hàng',...).

Lợi ích sẻ chia

Cũng như chợ trực tuyến eBay cho phép bất kỳ ai cũng đều có thể trở thành nhà bán lẻ, các trang thông tin chia sẻ cho phép mọi người cung ứng các dịch vụ như taxi hay phòng nghỉ bất cứ lúc nào. Mô hình này rất hiệu quả với những loại tài sản mà nhiều người phải mua sắm tốn kém nhưng lại không sử dụng toàn thời gian. Phòng ngủ và ô tô là những ví dụ rõ nhất của mô hình này (người ta còn cho thuê cả chỗ cắm trại ở Thụy Điển hay máy giặt ở Pháp).



Dịch vụ chia sẻ có lợi ở nhiều mặt. Chủ sở hữu có thêm thu nhập từ tài sản không dùng đến thường xuyên. Airbnb cho biết các chủ nhà ở San Francisco cho thuê trung bình 58 đêm/năm, kiếm được gần chục ngàn USD. Các chủ xe cho thuê qua dịch vụ RelayRides kiếm được trung bình 250 USD/tháng, một số kiếm được hơn 1.000 USD. Người thuê thì ít tốn chi phí hơn so với việc mua hẳn tài sản hoặc thuê từ các nhà cung cấp truyền thống (như khách sạn hoặc công ty cho thuê xe). Hơn thế, còn có những lợi ích về môi trường: thuê một chiếc xe khi cần, có nghĩa người ta cần ít



xe hơn và dành ít nguồn lực hơn cho chúng.

Đình đám nhất cho đến nay là các dịch vụ chia sẻ chỗ ở và xe cộ. Điển hình như Airbnb (trụ sở ở San Francisco, Mỹ) đã giúp hơn 20 triệu người tìm được chỗ ở, kể từ khi ra mắt năm 2008 (riêng năm 2014 là hơn 10 triệu người). Người ta có thể cho thuê mọi thứ, từ chiếc giường cho đến toàn bộ ngôi biệt thự trên website này, định ra mức giá cho thuê và các quy định (chẳng hạn như không hút thuốc hoặc không nuôi thú). Airbnb có danh mục hơn 300.000 chỗ cho thuê ở 192 quốc gia. Một số dịch vụ tương tự khác như Roomorama, Wimdu và BedyCasa.

Dịch vụ chia sẻ xe có 2 loại: dịch vụ cho thuê xe (Buzzcar, Getaround, RelayRides, Tamyca, Wheelz, WhipCar) và dịch vụ tương tự như taxi (Lyft, Sidecar, Uber, Weeels). Một số dịch vụ cho thuê tập trung vào nhóm khách hàng đặc biệt (chẳng hạn như sinh viên) hoặc loại xe đặc biệt (chẳng hạn như xe phân khối lớn). Dịch vụ taxi sử dụng điện thoại thông minh nhận biết vị trí cùng với trung tâm điều phối để kết nối người lái xe và hành khách.

Có những biến thể của các mô hình trên như DogVacay và Rover là hai

dịch vụ dành cho chó (Airbnb cho chó), hay Boatbound cho thuê thuyền ngắn hạn. Ngoài ra còn có các dịch vụ cho thuê chỗ đậu ô tô (Airbnb cho ô tô), xe đạp, nhạc cụ, thiết bị sân vườn,... Những dịch vụ này thường khởi đầu phục vụ tại một thành phố hoặc khu vực, như Airbnb ở San Francisco, sau đó khi thành công thì mở rộng ra nhiều thành phố và cả nước Mỹ.

Tất cả các dịch vụ dựa trên xếp hạng và đánh giá qua lại để xây dựng lòng tin. Ở trong căn hộ của một người lạ ở thành phố khác sẽ đỡ lo ngại hơn khi có nhận xét từ những người khách trước đó. Tương tự, trước khi đón người lạ vào nhà, bạn sẽ yên tâm hơn với nhận xét của các chủ nhà mà họ đã ở. Nhiều dịch vụ còn thực hiện tự kiểm tra, ví dụ xem xét lịch sử tín dụng và lái xe của khách. Ngoài ra, một số dịch vụ (Airbnb, RelayRides và Lyft) còn tích hợp với Facebook để cho chủ sở hữu và người thuê kiểm tra xem liệu họ có bạn bè (hoặc bạn bè của bạn bè) chung hay không.

"Chúng tôi không thể tồn tại 10 năm trước, trước khi có Facebook, vì khi đó người ta không thực sự chia sẻ", theo Nate Blecharczyk, một trong những người sáng lập

Airbnb. Airbnb không buộc người dùng đăng nhập với tài khoản Facebook, nhưng nếu đăng nhập thì họ sẽ thoải mái hơn khi thấy có chung những người bạn. *"Nhờ phương tiện truyền thông xã hội, nói chung người ta thấy thoải mái hơn khi gặp người mới".* Cung cấp một nền tảng an toàn cho các giao dịch là rất quan trọng, nhưng tạo ra một cộng đồng tin tưởng nhau cũng quan trọng không kém.

Công nghệ gặp thời

Chia sẻ không phải là mới, nhưng các công nghệ phối hợp với nhau sinh ra đúng thời kinh tế suy thoái nên việc chia sẻ được đón nhận nồng nhiệt và phát triển mạnh mẽ. Có tất cả 5 lớp công nghệ hỗ trợ cho hoạt động của nền kinh tế chia sẻ.

Thứ nhất là lớp quản lý tài nguyên (hay tài sản), giúp nhận biết tài nguyên nhàn rỗi (có thể chia sẻ), cho phép người ta tiếp cận tài nguyên mà người khác sở hữu như xe cộ, phòng ốc, chỗ đỗ xe và nhiều thứ khác. Ví dụ, tài xế Uber và Lyft dùng điện thoại thông minh để thông báo khi sẵn sàng nhận khách.

Thứ hai là lớp thiết bị và ứng dụng, cho phép mọi người truy cập tài nguyên. Chiếc điện thoại thông minh quen thuộc trong túi chúng ta với công nghệ GPS, khả năng chạy nhiều ứng dụng, kết nối với thẻ tín dụng và hiển thị hàng loạt thông tin ở chế độ đồ họa độ nét cao là nền tảng quan trọng cho việc chia sẻ trên quy mô lớn. EBay và Craigslist khi bắt đầu hơn chục năm trước không thể cung cấp chia sẻ thời gian thực vì người ta không có thiết bị di động thông minh trong túi như bây giờ.

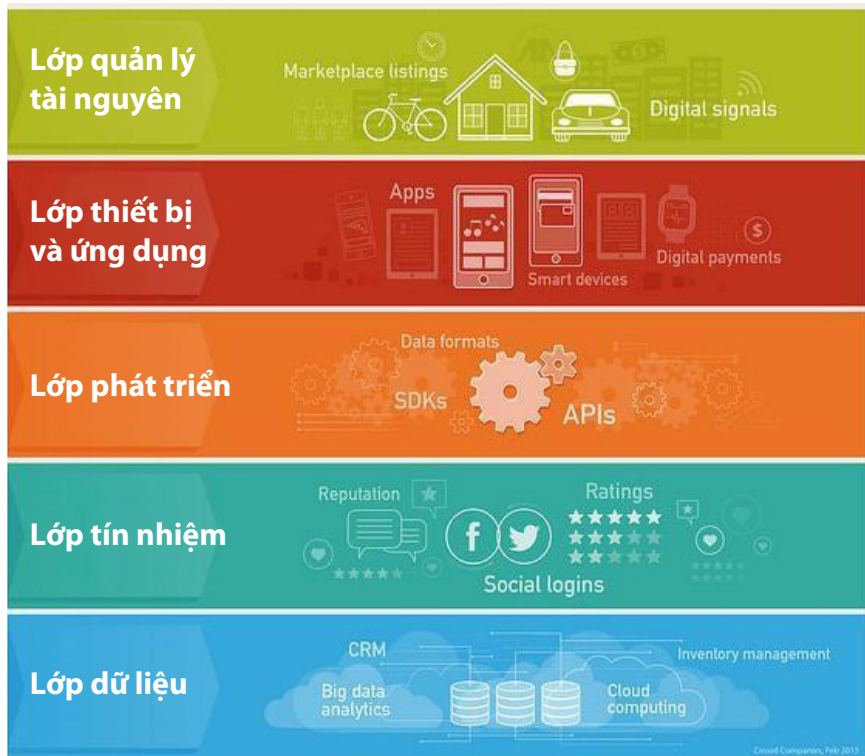
Thứ ba là lớp phát triển, cung cấp khả năng kết nối. Giao diện lập trình ứng dụng (API) cho phép các nhà phát triển kết nối phần mềm của họ với dữ liệu, phần mềm, và nhiều nội dung của các công ty khác. Ví dụ, Facebook cung cấp nền tảng ứng dụng tạo điều kiện



cho hàng ngàn công ty khác “kỳ sinh” như RockYou, Slide, Zynga, ... Hay như Uber có API cung cấp thông tin tức thời về hành trình và những dữ liệu khác cho chính quyền thành phố và các công ty khác. Airbnb, Lyft và các hãng khác cũng sẽ tiếp bước, tạo điều kiện cho quan hệ đối tác.

Thứ tư là lớp tín nhiệm, cho phép phân phối tài nguyên giữa những người không quen biết. Việc đánh giá và xếp hạng cung cấp sự tín nhiệm cho cả nguồn cung (người bán hàng hóa, dịch vụ) và nguồn cầu (người mua). Tài xế Lyft và hành khách đánh giá lẫn nhau để đảm bảo chất lượng dịch vụ. Tài xế có điểm số thấp có thể bị loại khỏi hệ thống. Khách đi bị xếp hạng kém có thể không được sử dụng dịch vụ. Các dịch vụ chia sẻ tích hợp tính năng truyền thông xã hội để tạo nên mạng lưới tin cậy. Ví dụ, Airbnb tích hợp Facebook giúp người dùng thu thập ý kiến của bạn bè về nơi ở.

Thứ năm là lớp dữ liệu, cho phép dễ dàng mở rộng quy mô. Có thể nói các dịch vụ chia sẻ hoạt động dựa trên phân tích “dữ liệu lớn”. Airbnb cho rằng họ giống như nhà khoa học dữ liệu hơn là một thương hiệu khách sạn. Họ tạo dựng niềm tin, cho phép mọi người chia sẻ trong thị trường toàn cầu với danh mục hàng hóa lên đến hàng triệu, dựa trên các ứng dụng công nghệ tiên tiến giúp cung-cầu gặp nhau. Hiện có



hàng triệu giao dịch diễn ra trên các nền tảng dựa trên lượng lớn dữ liệu. Và các dịch vụ đám mây cho phép nhanh chóng mở rộng (hay thu hẹp) ứng dụng, dữ liệu và không gian lưu trữ theo nhu cầu thay đổi của thị trường. Nền tảng này cho phép các công ty mới tham gia thị trường nhanh hơn, tốn ít chi phí hơn và hiệu quả hơn bao giờ hết.

Tương lai sẽ có thêm nhiều lớp công nghệ mới được thêm vào. Sự tiến bộ ngày càng nhanh của công nghệ như ví điện tử, kết nối không dây,... thúc đẩy kinh tế chia

sẻ, lôi kéo sự tham gia của mọi thành phần trên toàn cầu.

Thay đổi để thích ứng

Kinh tế chia sẻ đôi nét giống mua sắm trực tuyến. Lúc đầu mọi người lo ngại về vấn đề bảo mật, nhưng sau khi thực hiện mua hàng thành công trên Amazon, người ta cảm thấy an tâm mua ở trang bán hàng khác. Sử dụng Airbnb hoặc Uber khuyến khích mọi người thử dùng những dịch vụ chia sẻ khác.

Lo ngại lớn nhất là luật pháp chưa theo kịp tiến bộ công nghệ và nhu cầu thị trường. Ví dụ, thuế khách sạn không thể áp dụng cho phòng ở chia sẻ. Tại một số thành phố ở Mỹ, dịch vụ taxi chia sẻ đã bị cấm sau khi các công ty taxi truyền thống vận động hành lang chính quyền. Điều không hay là mặc dù một số luật lệ cần được cập nhật để bảo vệ người tiêu dùng, nhưng sẽ có các thể lực cố tìm cách triệt tiêu sự cạnh tranh.

Tuy nhiên kinh tế chia sẻ hiện đã lớn mạnh đủ để “đánh thức” các nhà quản lý và các công ty, buộc họ phải thay đổi để thích ứng theo thời. □

