

## عنوان مقاله:

شناسایی چالش های نماد اعتماد الکترونیکی از دیدگاه کاربران

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی جهش علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

روح اله نوری - استادیار، گروه مدیریت منابع انسانی و کسب و کار دانشکده مدیریت، دانشگاه خوارزمی، تهران

علیرضا قادرمزی - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش سیستم های اطلاعاتی پیشرفته، دانشگاه خوارزمی، تهران

## خلاصه مقاله:

امروزه، زندگی فردی و اجتماعی بیش از پیش در فضای مجازی جریان دارد. وبسایت، کانال ارتباطی یک کسبوکار با ذینفعان و مخاطب های آنهاست. اعتماد نقش فزایندهای در کسب و کارهای الکترونیکی دارد و وبسایت هایی که دارای نماد اعتماد الکترونیکی هستند بیشتر توانسته اند این اعتماد را ایجاد کنند. با این وجود وبسایت ها برای دریافت نماد اعتماد الکترونیکی یک سری چالشها دارند. جامعه آماری شامل مدیران کسب و کارهای الکترونیکی مستقر در تهران که پروسه ی دریافت نماد اعتماد الکترونیکی را طی کرده اند. با استفاده از روش نمونه گیری گلوله برفی بر اساس اصل اشباع نظری مصاحبه نیمه ساختاریافته صورت گرفت. تحلیل ها با استفاده از نرم افزار MaxQda انجام گرفت. نتایج نشان داد که چالشهای نماد اعتماد الکترونیکی شامل: مدیریت (عدم ارائه نماد اعتماد یکپارچه، عدم وجود قوانین ثابت، عدم آگاهی مردم)، درخواست (برابر با اصل کردن مدارک، کاغذی بودن مراحل، طولانی بودن مراحل، در دسترس نبودن سایت برای ثبت نام)، طراحی (اعطای لینک به جای نماد، عدم نمایش اطلاعات نماد، پرداخت (پرداخت به صورت دستی، دردسترس نبودن کانال پرداخت، خطا در پرداخت، پرداخت مالیات)، نظارت (بازدیدهای مختلف) و تمدید (نداشتن هیچگونه تخلفی، رتبه بندی های مختلف، عدم وجود قوانین ثابت در رتبه بندی) است.

## کلمات کلیدی:

چالش، اعتماد، نماد اعتماد الکترونیکی، کسب و کار الکترونیکی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1464184>

