



نماد اعتماد الکترونیکی فروشگاه‌های اینترنتی

نماذج اعتماد الكترونيكي

یکی از دلایل عدم گسترش استفاده از تجارت الکترونیکی، فقدان اعتماد کافی مصرف کنندگان به محیط‌های مبتنی بر وب است. در واقع اعتماد عاملی مهم در توسعه تجارت الکترونیک است.

ضرورت توجه مصرف‌کنندگان به مقوله اعتماد ناشی از ریسک‌ها و عدم اطمینان‌های موجود در محیط‌های خرید الکترونیکی است. این ریسک و عدم اعتماد در تمام شرایط خرید وجود دارد اما در شرایط خرید الکترونیکی دوچندان می‌شود. از این‌رو، در طی سال‌های گذشته تلاش شده است عوامل عدم اطمینان شناسایی و برطرف گردد. در تجارت الکترونیکی مکانیزم‌های متعددی جهت کاهش ریسک ارایه شده است. برخی از این مکانیزم‌ها توسط بنگاه و به انتخاب آنها ارایه می‌گردد. اما برخی از مکانیزم‌های ایجاد اعتماد مانند زیرساخت قانونی، گواهی اعتماد و غیره به عوامل خارج از کنترل کیس و کار واسطه است.

در میان مکانیزم‌های ایجاد اعتماد، اطلاعات و خصمانت‌های ارایه شده توسط شخص ثالث بی‌طرف، بیشترین تاثیر را در ایجاد شهرت و بالا بردن قابلیت اعتماد کسب و کار الکترونیکی دارد. از آنجایی که شخص ثالث ارایه‌کننده خدمات اعتماد می‌باشد خود دارای اعتبار و شهرت کافی، جهت مورد قبول واقع شدن در میان مشتریان و کسب و کارها باشد، به این جهت سازمان‌های دولتی به جهت داشتن اعتبار کافی در داخل و خارج کشور، بهترین گزینه موجود جهت صدور گواهی‌نامه‌های اعتماد الکترونیکی هستند.

اعطای نماد اعتماد الکترونیکی از مکانیزم‌های اصلی توسعه اعتماد مشتریان است. در این راستا مرکز توسعه تجارت الکترونیکی، دستورالعمل‌هایی در مورد نحوه انجام فعالیت کسب و کار در فضای اینترنت تهیه کرده و به مقاضیانی که مطابق این دستورالعمل فعالیت کنند، گواهی نامه‌ای مبنی بر رعایت دستورالعمل‌های یاد شده تحت عنوان نماد اعتماد الکترونیکی اعطاء می‌شود.

اعطای نماد اعتماد الکترونیکی برای وبسایت‌های تجاری با هدف قانونمند کردن و چارچوب‌دهی به فعالیت فروشگاه‌های مجازی در حال انجام می‌باشد. نماد اعتماد الکترونیکی به شکل یک علامت در سایت‌های تجاری که از نظر قانونی فعالیت آنان مورد تأیید است به نمایش در می‌آید. ساماندهی سایت‌های تجاری در کشور موثرترین گام برای ایجاد فضای تجارت الکترونیکی به خصوص B2C خواهد بود. به نحوی که مردم در هنگام خرید از طریق اینترنت با اطمینان از این که سایت‌ها به تعهدات خود در قبال آنان عمل خواهند کرد و حقوق مصرف‌کنندگان را به رسمیت می‌شناسند، اقدام به خرید می‌کنند.

خریداران می‌باید با جستجو در فهرست وب سایت‌های مورد تأیید، از صحت "نماد اعتماد الکترونیکی" به نمایش درآمده در وب سایت‌ها اطمینان حاصل کنند.

مزایای خرید اینترنتی برای خریداران

- ۱- افزایش چشمگیر قدرت خریدار: امروزه تنها با یک کلیک، خریداران میتوانند رقبا و محصولاتشان را با هم مقایسه کرده و پاسخهای خود را در کسری از ثانیه دریافت کنند.
- ۲- دسترسی به انواع بیشتری از کالاهای و خدمات: امروزه خریداران میتوانند تقریباً هر آنچه را که میخواهند از طریق اینترنت سفارش دهند (در کشور خودمان هم مسیر توسعه تجارت و کسب و کار اینترنتی به این هدف تمایل دارد).
- ۳- کسب اطلاعات فراوان در مورد محصولات و خدمات مورد نظر و دریافت نظرات استفاده‌کنندگان از کالا و خدمات.
- ۴- سهولت بیشتر در سفارش دادن، روابط متقابل و تحویل گرفتن سفارش: مشتریان امروزه میتوانند از خانه، دفتر کار و حتی از طریق تلفن همراه، به صورت ۲۴ ساعته و در تمامی هفت روز هفته سفارشات خود را ارایه بدهند و در ضمن این محصولات در کمترین زمان به دست آنها میرسد.
- ۵- قابلیت تبادل نظر در مورد محصولات و خدمات: امروزه مشتریان میتوانند با ورود به اتاقهای گفتگو (Chatrooms) در برخی حوزه‌های مورد علاقه‌ی مردم به مبالغه‌ای اطلاعات و عقاید پردازنند.
- ۶- عدم درگیری با ترافیک شهری: مشتریان علاوه بر انجام خرید بدون برخورد با ترافیک، موجب کاهش آلودگی هوا نیز می‌شوند.



مزایای کسب و کار اینترنتی برای فروشنده‌گان

- ۱- فروشنده‌گان می‌توانند کانال‌های اطلاعات و فروش جدیدی از طریق اینترنت با دسترسی جغرافیایی گسترده‌تر ایجاد کنند تا از طریق آن به اطلاع‌رسانی و ترفيع محصولات و کسب و کارشان در سراسر ایران بپردازند.
- ۲- فروشنده‌گان می‌توانند با بررسی رفتار مشتریان، به آنان پیشنهاد کالا و خدمات جدیدی را بنمایند.
- ۳- فروشنده‌گان می‌توانند درباره بازار، مشتریان فعلی، مشتریان بالقوه و رقبا اطلاعات کامل تر و غنی‌تری را به دست آورند.
- ۴- فروشنده‌گان قادرند ارتباطات دوطرفه با مشتریان بالفعل و بالقوه داشته باشند و در ضمن مبادلات کارآتری داشته باشند.
- ۵- فروشنده‌گان می‌توانند آگهی‌ها، کوپن‌های تخفیف، نمونه‌ها و اطلاعات را به مشتریانی که این اقلام را تقاضا کرده‌اند و یا اجازه ارسال آن‌ها را به شرکت مزبور داده‌اند، ارسال نمایند.
- ۶- با بهره‌گیری از قابلیت ثبت رفتارهای مشتریان به هنگام بازدید از وب‌سایت، فروشنده‌گان می‌توانند پیشنهادهای مناسب با سایر خواسته‌های آنها ارایه نمایند.
- ۷- فروشنده‌گان با صرفه‌جویی قابل ملاحظه در هزینه و در حالی که دقیق و کیفیت خدمات خود را بهبود می‌دهند در لجستیک و عملیات خود ترقی می‌کنند.
- ۸- با حذف بسیاری از واسطه‌های تجاری و صرفه‌جویی در زمان، هزینه‌های مبادلاتی کاهش می‌یابد.
- ۹- بدون محدودیت فضا و مکان: فروشگاه‌ها این امکان را خواهند داشت که ویترین فروشگاه را از محصولات گوناگون بدون محدودیت فضا و مکان پر کنند.

فروشگاه‌های اینترنتی در قوانین و مقررات

۱- مصوب کارگروه طرح تحول اقتصادی(مبانی، چارچوب و رئوس تحولات) مردادماه ۱۳۸۷

اجرای طرح ساماندهی فعالیت سایت‌های فروش اینترنتی به منظور اعتمادسازی و رسمیت‌دهی به فعالیت آنها و کمک به شبکه خرده‌فروشی و کاهش ترددات درون شهری و ایجاد رقابت بیشتر در کاهش قیمتها و بهبود کیفیت فروشگاه‌ها و ارائه خدمات به شهروندان مورد توجه قرار گرفته است. یکی از نگرانی‌های مردم و خریداران به خرید اینترنتی عدم اعتماد به سایت‌های فعال در این شبکه است. براساس برنامه‌ریزی انجام شده سایتهاي تجاري باید شناسایي شده، مجوز فعالیت دریافت نمایند و از لوگوی (مجوز) اعتماد در سایت خود بهره‌برداری کنند. پس از آن، تمام سایت‌های فروش اینترنتی می‌توانند با استفاده از این مجوز و ثبت یک علامت اعتماد و همچنین استفاده از زیرساخت امنیتی راحت‌تر اقدام به فعالیت توزیع و فروش اینترنتی در سطح کشور نمایند. از سوی دیگر مصرف‌کنندگان نیز می‌توانند با اطمینان بیشتر اقدام به خرید از طریق اینترنت نمایند.

به این ترتیب زمینه برای توصیه و تشویق مصرف‌کنندگان برای خرید اینترنتی فراهم شده و می‌توان بخش قابل ذکری از فعالیتهاي خرده فروشی کشور در این شبکه ملی عملیاتی نمود. اجرای این طرح منجر به توزیع اطلاعات بیشتر مصرف‌کننده برای خرید کالا و خدمات مورد نیاز شده و امکان ایجاد شوک‌های کاذب در بازار را کاهش خواهد داد.

۲- اساسنامه مرکز توسعه تجارت الکترونیکی :

ماده ۳- بند ۱- ح : ساماندهی فعالیت سایت‌های تجارت الکترونیکی

ماده ۳- بند ۱- خ : فراهم‌سازی زمینه تعاملات ملی و بین‌المللی در تجارت

الکترونیکی

۳ - قانون برنامه چهارم

دولت مکلف است با تجهیز دستگاهها و واحدهای مربوطه و با رعایت استانداردها و چارچوب نظام بازارگانی و تجارت الکترونیکی ، اقدامات لازم را توسط دستگاههای یاد شده به شرح زیر انجام دهد:

- ایجاد بازارهای مجازی .
- انجام فعالیتهای تدارکاتی و معاملاتی در قالب تجارت الکترونیکی از سال دوم برنامه.

۴ - برنامه جامع توسعه تجارت الکترونیکی مصوب ۸۴ – ماده ۴۰

وزارت بازارگانی مکلف است در چارچوب استانداردهای تجارت الکترونیکی اقدام به گسترش بازارهای داد و ستد الکترونیکی مبتنی بر فناوری خدمات وبی نماید.





روش‌های اطمینان از صحت نماد اعتماد الکترونیکی :

خریداران در هنگام مشاهده تصویر نماد اعتماد الکترونیکی بر روی سایت فروشگاه‌های اینترنتی می‌توانند جهت اطمینان از صحت نماد، به دو روش زیر اقدام نمایند:

- ۱- با کلیک بر روی تصویر نماد می‌توانند صفحهٔ صحت‌سنجی نماد را که حاوی اطلاعات فروشگاه است مشاهده و از طریق مقایسه اطلاعات فروشنه با اطلاعاتی که در صفحهٔ صحت‌سنجی آمده است، پی به اصالت نماد ببرند.
- ۲- با مراجعه به بخش جستجوی فروشگاه‌های دارای نماد در سایت www.ecne.ir و درج دامنه فروشگاه مورد نظر، پی به اصالت نماد ببرند.