

(مقاله پژوهشی)

اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی و جذب مشتریان الکترونیکی

دکتر حجت‌الله حمیدی، کیمیا فاضلی

گروه فناوری اطلاعات، دانشکده صنایع، دانشگاه صنعتی خواجه نصیرالدین طوسی

(تاریخ دریافت: ۹۵/۹/۱۴، تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۱/۲۰)

چکیده

زمینه: در بازار الکترونیکی مبادلات از طریق کانال‌های الکترونیکی صورت می‌گیرد. یک بازار الکترونیکی محل ملاقاتی برای خریداران و فروشنده‌گان ایجاد می‌نماید. هدف از این مقاله تأثیر گرایش‌های فرهنگی و اخلاق در درک مشتریان از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی جهت وفاداری مشتریان می‌باشد.

روش: پژوهش حاضر در زمرة پژوهش‌های اکتشافی قرار دارد. جامعه تحقیق عبارت بود از متخصصان فروش فروشگاه‌های الکترونیکی که تعداد ۱۱۹۰ نفر نمونه، از طریق پلت فرم نظرسنجی الکترونیکی انتخاب شدند و یک ایمیل حاوی یک لینک به فروشنده‌گان ارسال شد، از آنها ۱۱۸ پاسخ دریافت گردید. از ۱۱۲ پاسخ کامل و قابل استفاده بود. به جز تجربه خرید الکترونیکی و متغیرهای جمعیت شناختی، برای تمام ساختارها با استفاده از آیتم‌های موجود از مقیاس ۵ نقطه (حال) لیکرت استفاده شد. همه حالت‌ها، دارای آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷۴، بودند و این نشان‌دهنده قابلیت اعتماد و اطمینان معیارها بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی و آزمون t استفاده شد.

یافته‌ها: با توجه به یافته‌های این مقاله، مشتریان الکترونیکی تمایل بالایی برای درک بهتری از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی دارند، و درک بالاتر مشتریان الکترونیکی منجر به افزایش خرید از فروشنده‌گان الکترونیکی می‌شود. پاسخ‌دهی به موقع و درست فروشنده‌گان الکترونیکی، بر جذب و وفاداری مشتری تأثیر مثبتی دارد.

نتیجه‌گیری: سازمان‌های بزرگ باید اثرات بافت‌های فرهنگی بر روی نگرش مشتریان از اخلاق فروشنده‌گان را درک کنند تا بتوانند یک استراتژی بازاریابی موفق ایجاد کنند. علاوه بر این اگر فروشنده‌گان الکترونیکی شرایط خرید را به صورت امن، محترمانه و خصوصی ایجاد کنند باعث وفاداری و جذب مشتری و در نتیجه خرید مجدد خواهد شد.

کلیدواژگان: اخلاق، فروشنده‌گان الکترونیکی، وفاداری، رضایت مشتری، پاسخ‌دهی

سرآغاز

خریدار-محور نامیده شده و بازار فروشنده-محور هم توسط تعدادی از عرضه‌کننده‌گان اداره می‌گردد^(۲). بازار الکترونیکی عمودی دسترسی آنلاین به داد و ستد را به صورت عمودی از بالا به پایین و بالعکس، فراهم می‌کند، و بازار افقی فروشنده‌گان و خریداران صنایع مختلف را به هم مرتبط می‌نماید. فعالیت‌های کسب و کار مانند خرید و فروش الکترونیکی بدون هیچ‌گونه تعامل فیزیکی بین فروشنده‌گان و خریداران انجام می‌شود. از آنجا که ممکن است مشتریان نگران خریدی باشند که نمی‌توانند ببینند، لمس کنند و احساس کنند، اعتماد^(۳) یک کلید برای غلبه بر موانع خرید اینترنتی است^(۳). برای فهمیدن اثرات

بازار الکترونیکی^(۱) به صورت موافق با بازار فیزیکی، به فروشنده‌گان الکترونیکی^(۲) و خریداران الکترونیکی بالقوه اجازه می‌دهد تا در مورد کالاها یا خدمات، تبادل اطلاعات کرده و به توافق برسند^(۱). بازار الکترونیکی، طبق مدل تجارت الکترونیک^(۳) می‌تواند به دسته‌های مختلفی مانند بازار الکترونیکی مستقل، بازار عمومی و بازار افقی تقسیم‌بندی شود. یک بازار الکترونیکی که با هدف ایجاد محیط خرید کارآمد توسط مجموعه‌ای از خریداران اداره می‌شود، بازار الکترونیکی

تأثیری ندارد، تعامل یا همکاری در گروه‌های اجتماعی باعث جذب مصرف کننده می‌شود (۶ و ۷). رشد سریع بازار الکترونیکی، منجر به افزایش سریع تعداد فروشنده‌گان الکترونیکی و خریداران الکترونیکی شده است (۸). مشتریان الکترونیکی وفادار، برای فروشنده‌گان الکترونیکی بسیار سود آور هستند، بنابراین یک راه مفید برای درک گرایش مصرف کننده‌گان الکترونیکی نسبت به فروشنده‌گان بررسی میزان وفاداری^{۱۰} آن‌ها می‌باشد (۹). درک مصرف کننده‌گان الکترونیکی از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی را بدین صورت تعریف کرد: برداشت مصرف کننده‌گان در مورد صداقت و تلاش شرکت در حفظ محترمانگی و محیط امن و عادلانه برای انجام فرایند خرید، که در نهایت منجر به محافظت از منافع مصرف کننده می‌شود (۸). بسیاری از خریداران الکترونیکی به منظور جلوگیری از تخریب کسب و کار فردی، در مقابل افراد مخرب، از دستگاه‌های حفاظت از داده‌ها و فناوری اطلاعات استفاده می‌کنند. امنیت تجارت الکترونیکی اشاره به برداشت‌های مصرف کننده در مورد امنیت فرایند پرداخت و مکانیزم ذخیره‌سازی و انتقال تمام اطلاعات شخصی در سراسر فرایند معامله می‌باشد (۱۰).

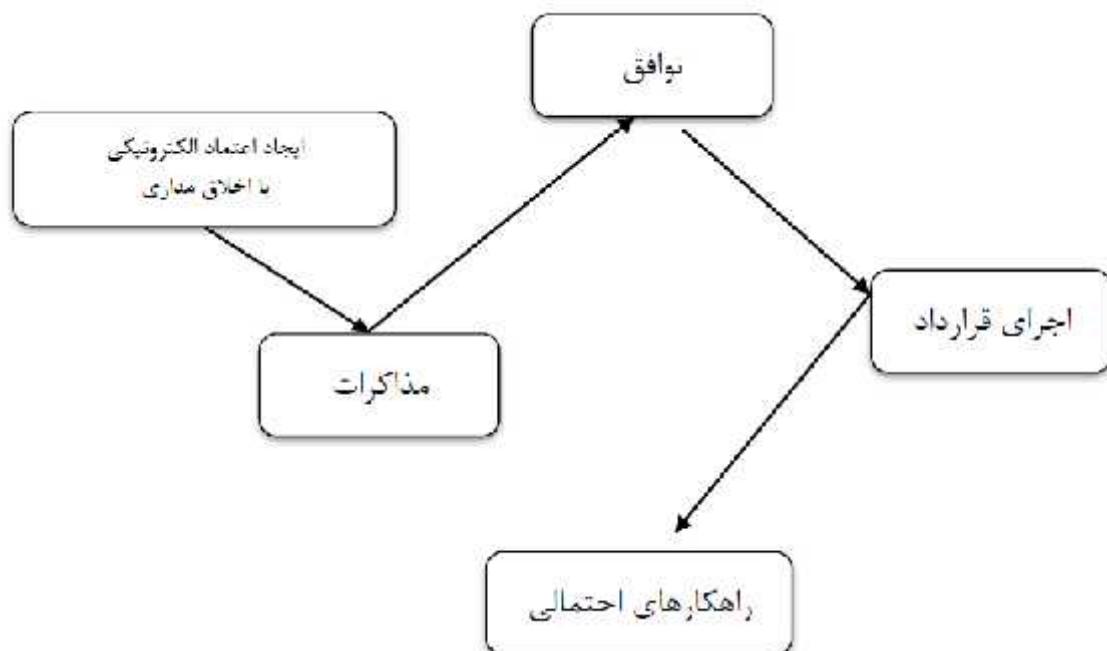
استفاده از اینترنت برای خرید کالاهای و خدمات دارای مزایای متعددی است. اینترنت مشتریان را قادر می‌سازد تا با سازمان مبادله انجام دهند، اما نظرسنجی جهانی نشان می‌دهد که استفاده از اینترنت برای خرید برخط، روند افزایشی کندی داشته و بازاریابان فقدان اعتماد را به عنوان عامل اصلی بازدارنده خرید برخط مشخص کرده‌اند. عدم اعتماد مشتریان، مانع اصلی در استفاده از خرید اینترنتی است. اعتماد نقش اصلی را در ایجاد رضایت و دستیابی به نتایج مورد انتظار در مبادرات برخط ایفا می‌کند. نگاره ۱، مدل دوره زمانی تعاملات در تجارت الکترونیکی را نشان می‌دهد (۱۱).

اینترنت و تعاملات الکترونیکی بر رضایت مشتری^{۱۱}، بصورت کلی روابط فروش و اخلاق فروشنه^{۱۲} در نظر گرفته می‌شوند (۴). پیشرفت‌های اخیر در تکنولوژی و رسانه اجتماعی رفتار مشتری^۷ را تحت تأثیر قرار داده است. افراد و سازمان‌های کسب و کار با استفاده از رسانه‌های اجتماعی موجب راهاندازی یک مدل کسب و کار جدید به نام تجارت اجتماعی می‌شوند. فروشنده‌گان الکترونیکی برای افزایش اعتماد مصرف کننده از انواع برنامه‌های رسانه اجتماعی مانند فیس بوک، یوتیوب و توییتر استفاده می‌کنند، که از تعامل دوطرفه بین خریداران برخط حمایت می‌کند و در نتیجه احساس حضور اجتماعی افزایش می‌یابد (۲).

محیط‌های خرید الکترونیکی و محیط‌های خرید غیر الکترونیکی تجربیه متفاوتی حتی برای یک محصول یکسان بوجود می‌آورد. در محیط‌های خرید الکترونیکی، مشتریان با یک فضای مجازی در تعامل هستند که شامل یک رابطه فنی بدون ارتباط فیزیکی می‌باشد. در این نوع خرید بطور معمول خریداران نمی‌توانند خرید بالقوه‌ای به علت عدم حضور در فروشگاه و بالا نبودن درک مناسبی از محصول، داشته باشند (۴). به عبارت دیگر ممکن است تفاوت زیادی بین انتظارات در خصوص درک از عملکرد محصول مورد نظر واقعیت وجود داشته باشد. عناصر عدم اطمینان و نارضایتی خریداران الکترونیکی عبارت‌اند از: عدم پس از فروش، امنیت^۸ الکترونیکی تعاملات، حفظ حریم خصوصی از اطلاعات شخصی و اعتبار فروشنده‌گان الکترونیکی، می‌باشد (۵). یک مقیاس برای اندازه‌گیری درک مشتری از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی می‌تواند شامل چهار بعد: امنیت، حفظ حریم خصوصی، عدم کلاهبرداری و قابلیت اطمینان^۹ - باشد (۶). این مقیاس بیان کننده پیچیدگی بالای مقیاس اندازه‌گیری اخلاق فروشنده‌گان در روش یک بعدی می‌باشد. حریم شخصی و امنیت همواره به عنوان دو نگرانی مهم اخلاقی از کاربران اینترنت شناسایی شده است که توسط اکثر مطالعات مورد بررسی قرار گرفته است (۴). علاوه بر این درک چگونگی بررسی اخلاق توسط مصرف کننده‌گان از وب سایتها باعث افزایش رقابت بین بازرگانان و افزایش انتظارات مصرف کننده‌گان شده است (۵). محیط فیزیکی در خرید الکترونیکی

استقلال، استقلال عاطفی، ابتکار فردی، حق حریم خصوصی، امنیت مالی، شامل جوامع فردگرا می‌باشد^(۱۶)). جوامع جمع‌گرا تأکید بر روی «ما» دارند. هویت جمعی، وابستگی عاطفی، همبستگی گروه، به اشتراک گذاری وظایف و تعهدات، تصمیم‌گیری گروهی، خاص این جوامع می‌باشد^(۱۷)). با توجه به سلسله مراتب ارزش، نگرش، رفتار، شخصیت که نگرش مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد، فردگرایی و جمع‌گرایی را می‌توان به ارزش و شخصیت نسبت داده و در مقیاس بزرگتر اخلاق خرده فروشی الکترونیکی^(۱۸) بر وفاداری مصرف کنندگان تأثیر بسزایی دارد. فرهنگ عمودی به صورت سنت‌گرایانه بوده و تأکید در انسجام گروه و دستورات مقامات دارد. جمع عمودی شامل درک خود به عنوان یک بخش و یا یک جنبه از گروهی و پذیرش نابرابری در گروه می‌باشد. جمع افقی در مقابل جمع عمودی قرار می‌گیرد و شامل پذیرش خود به عنوان عضوی از گروه و دیدن همه اعضای گروه به عنوان ما می‌باشد^(۱۴)). سطح ارتباطات اطلاعاتی و اخلاقی^(۱۹) فروشنده، می‌تواند مشتری را به یک منبع از دانش متصل کند که اغلب در هنگام خرید یک محصول پیچیده و یا ارائه یک راه حل، مورد نیاز است^(۱۸). فروشنده‌گان با فراهم کردن این اطلاعات قادر به پاسخ بیشتر و

بنابراین همان‌گونه که در شکل مشخص است، ایجاد اعتماد الکترونیکی به عنوان اولین مرحله و زیربنای شکل‌گیری یک تعامل الکترونیکی است. دلیل اهمیت اعتماد در مباحث تجارت الکترونیکی و تعاملات الکترونیکی به دلیل بالاتر بودن سطح عدم قطعیت تراکنش‌های اقتصادی تجارت الکترونیکی نسبت به تجارت سنتی و عدم قابلیت کاربرد بسیاری از راهکارهای ایجاد اعتماد دنیای سنتی در فضای تجارت الکترونیکی است. در تحقیق دیگری خریداران یا مصرف کنندگان الکترونیکی را از منظر فردگرایی و جمع‌گرایی و همچنین افقی یا عمودی مورد بررسی قرار داده است^(۱۲). ارزیابی فرهنگ مصرف کنندگان اثرات زیادی بر کیفیت خدمات الکترونیکی دارد. به عنوان مثال فردگرایی و جمع‌گرایی را می‌توان به عنوان یک تعديل معنی داری بین کیفیت خدمات و رضایت گردشگران در خرید الکترونیکی خود نشان داد^(۱۳). با این حال نشان داده است که فردگرایی، انتظارات مشتریان در مورد کیفیت وب سایت (به عنوان مثال پاسخ، ارتباطات، یکپارچگی و غیره) را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد^(۱۴). از ابعاد فردگرایی و جمع‌گرایی در دو دهه گذشته به عنوان پایه ای برای مقایسه جوامع استفاده شده است. جوامع فردگرا تأکید بر روی "من" دارند^(۱۵). آگاهی مربوط به



نگاره ۱. الگوی دوره زمانی تعاملات در تجارت الکترونیکی

۰/۷۴ برای پاسخ‌دهی ۱۴ به موقع و ۰/۷۴ برای رضایت مشتری می‌باشد.

جدول ۱. ویژگی‌های جمعیت شناختی

درصد	جمعیت
۸/۱	۲۵-۲۰ سال
۱۱/۳	۲۶-۳۰ سال
۱۵/۱	۳۱-۳۵ سال
۱۵/۷	۳۶-۴۰ سال
۸/۳۰	۴۱-۴۵ سال
۸/۸	۴۶-۵۰ سال
۲۲/۵	سال به بالا

درصد	تجربه
۱۸/۲	۱-۵ سال
۱۷/۳	۱۰-عساں
۱۹/۳	۱۱-۱۵ سال
۱۴/۷	۱۶-۲۰ سال
۱۲/۴	۲۱-۲۵ سال
۲۳/۱	۲۵ سال به بالا

درصد	تحصیلات
۳/۶	دیپلم
۶/۷	فوق دیپلم
۴۶/۲۵	کارشناسی
۳۶/۲۷	کارشناسی ارشد
۳/۹	دکتری

برای رضایت مشتریان، ارتباطات اخلاق مدارانه و تعاملات اخلاقی فروشنده‌گان، یکی از رفتارهای کلیدی است که باید ایجاد و حفظ شود. بر روی موضوع افزایش انتظارات خریداران الکترونیکی، از فروشنده‌گان الکترونیکی، مطالعاتی انجام شده است. فروشنده‌گان الکترونیکی با جمع آوری اطلاعات مرتبط با مشتریان می‌توانند روابط خود را بصورت گستره‌ای با مشتریان گسترش و بهبود دهند؛ که این امر رضایت مشتری را در پی خواهد داشت. اغلب مشتریان، برای گرفتن پاسخ از فروشنده‌گان انتظار خیلی بالایی دارند، بنابراین در این مقاله، انتظار می‌رود با پاسخ به‌هنگام و درست توسط فروشنده‌گان الکترونیکی، امنیت و رضایت مشتری تأمین شود. البته این کار با در نظر گرفتن ارتباطات اخلاقی، برای شناسایی تأثیر بر روی ارزش درک فروشنده (مانند، رضایت مشتری) و ارزش درک مشتری (مانند، پاسخگویی به‌هنگام و درست فروشنده) صورت می‌گیرد. بنابراین موارد زیر در نظر گفته شده‌اند:

تأثیر استفاده از اینترنت توسط فروشنده‌گان

بهبود رضایت مشتری خواهد بود. رسانه‌های اجتماعی و سیله‌ای برای برقراری ارتباط با مشتریان به‌خصوص در موقعی که ممکن است پاسخ فروشنده‌گان برای آنها مهم تلقی گردد، فراهم می‌کنند.

هدف این مقاله، تأثیر ارزش فرهنگ^{۱۲} مشتری در نگرش فروشنده‌گان و تأثیر استفاده از درک مشتریان^{۱۵} از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی در جذب و وفاداری مشتریان می‌باشد.

روش

برای بررسی اینکه آیا ابعاد درک مصرف‌کنندگان و اقتضای اخلاقی^{۱۳} از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی متمایز بوده است یا خیر، از روش اکتشافی استفاده شده است. جامعه تحقیق، شامل متخصصان فروش فروشگاه‌های الکترونیکی، بود و گروه نمونه به طور مستقیم از طریق پلت فرم نظرسنجی الکترونیکی برای بررسی الکترونیکی از جمعیت فروشگاه‌های الکترونیکی انتخاب شدند. یک ایمیل حاوی یک لینک به ۱۱۹۰ فروشنده ارسال شد، تعداد ۱۱۹۰ پاسخ‌نامه از نمونه‌ها جمع آوری شد. راحتی و سادگی نمونه ممکن است در مطالعات اکتشافی با تأکید بر ایده‌های نو تولید شود. از آنها ۱۴۸ پاسخ دریافت گردید. از ۱۴۸ پاسخ، ۱۱۲ پاسخ کامل و قابل استفاده بود. در مجموع ۱۱۲ نمونه برای تجزیه و تحلیل آماده شد. با استفاده از مدل اندازه گیری الکین کفایت نمونه ۰/۸۲۷ بدست آمد. پاسخ‌دهندگان نظرسنجی، طیف وسیعی از فروشنده‌گان الکترونیکی را شامل می‌شوند. به جز تجربه خرید الکترونیکی و ویژگی‌های جمعیت شناختی (جدول ۱)، تمام ساختارهای بررسی با استفاده از آیتم‌های موجود از مقیاس ۵ نقطه (حالت) لیکرت استفاده شد که عدد ۱ بیانگر به شدت مخالف و عدد ۵ برابر بالاترین میزان توافق یعنی به شدت موافق، است. فاکتورهای درک خریداران الکترونیکی از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی بین محدوده ۰/۸۸ تا ۰/۷۴ می‌باشد. در نتیجه مقیاس درک و رضایت مشتریان از اخلاق فروشنده‌گان الکترونیکی که شامل ۴ بعد می‌باشد، راه حل صحیحی می‌باشد. موارد اندازه‌گیری و قابلیت اطمینان مربوط به هر یک از آنها در جدول ۲ آورده شده است. آلفای کرونباخ برای بُعد استفاده از اینترنت ۰/۸۸ برای ارتباطات اخلاقی ۰/۷۴،

جدول ۲. موارد اندازه‌گیری و قابلیت اطمینان مربوط به هر یک

آلفای کرونباخ	موارد اندازه‌گیری	عامل
۰/۸۸	۱. نمایش شرایط و ضوابط قبل از خرید الکترونیکی صورت گرفته است. ۲. سایت روش‌های پرداخت امن را ارائه می‌دهد. ۳. این سایت دارای ویژگی‌های امنیتی کافی است. ۴. سایت به وضوح توضیح می‌دهد که چگونه از اطلاعات کاربر استفاده می‌کند.	استفاده از اینترنت
۰/۷۴	۱. بزرگ نمایی مزایا و ویژگی‌های سایت ۲. اطلاعات شفاف هستند. ۳. این سایت تلاش برای متقاعد کردن شما برای خرید چیزهایی می‌باشد که شما لازم ندارید.	ارتباطات اخلاقی
۰/۸۷	۱. قیمت نشان داده شده در سایت برابر همان مقدار واقعی صورتحساب است. ۲. شما باید آنچه در سایت است خرید کنید. ۳. وعده انجام کاری در زمان خاصی که آنها انجام می‌دهند.	پاسخ‌دهی به موقع
۰/۷۴	۱. مشتری خود را به عنوان یکی از مشتریان وفادار و حامی این فروشگاه الکترونیکی می‌داند. ۲. مشتری تراکنش بیشتری در آینده با این فروشگاه خواهد داشت. ۳. مشتری این فروشگاه الکترونیکی را به عنوان اولین انتخاب خود در خرید الکترونیکی در نظر دارد.	رضایت

فرضیه ۱: استفاده از اینترنت توسط فروشنده‌گان اثر مثبتی بر تعاملات اخلاقی با مشتریان الکترونیکی دارد.

بین فروشنده‌گان الکترونیکی و رضایتمندی مشتریان، یک رابطه وجود دارد، که تعاملات اخلاقی نقش یک رابط را در این میان ایفا می‌کند. رضایت مشتری برای فروشنده‌گان الکترونیکی ضروری است، زیرا به رضایت نهایی یک مشتری منجر می‌شود. در هر یک از این مراحل، رضایت مشتری بستگی به برآورده شدن انتظارات او دارد.

-) نقش واسطه ارتباطات اخلاقی بین فروشنده‌گان الکترونیکی و رضایت مشتریان الکترونیکی
-) ارتباطات اخلاقی فروشنده‌گان الکترونیکی، تأثیر مثبتی بر روی پاسخ‌دهی دارد.
-) تأثیری که پاسخ‌دهی به هنگام و درست فروشنده بر جذب و وفاداری مشتری می‌گذارد.

جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی و آزمون استفاده شد.

یافته‌ها

مدل ارائه شده در این مقاله در نگاره ۲ نشان داده شده است، در این مدل، یک فروشنده الکترونیکی با توجه به ارتباطات اخلاقی با مشتریان، یک تأثیر مثبت می‌گذارد، که به نوبه خود، منجر به بهبود رضایت مشتری از فروشنده می‌شود. استفاده از فناوری‌های جدید الکترونیکی در فروش، اثر مثبتی بر توانایی‌های ارتباطی میان فروشنده‌گان و مشتریان می‌گذارد. ارتباطات اخلاقی، در مواردی که فروشنده‌گان الکترونیکی، اطلاعات به موقع، روشن و مختصر، برای مشتریان فراهم کرده که با نیازهای مشتریان تطابق دارند، دارای اهمیت بالایی می‌باشد. ارتباطات اخلاقی به این صورت تعریف می‌شود: به طور منظم و صحیح، تقویت کردن اطلاعات‌دهی درباره محصول به مشتری، به شیوه‌ای روشن و مختصر(۱۹). ارتباط بین فروشنده‌گان و مشتریان، جنبه‌ای حیاتی دارد. یکی از مهم‌ترین جنبه‌های فرآیند فروش، توانایی یک فروشنده در برقرار ارتباط اطلاعاتی موثر می‌باشد. حتی اگر فروشنده‌گان دانش لازم و درست داشته باشند و اطلاعات دقیق و یا به وضوح انتقال داده نشوند، مشتریان از تعامل آنها رضایت نخواهند بود. فروشنده‌گان الکترونیکی در روند فروش خود، به راحتی می‌توانند با خریداران خود تبادل اطلاعات با ارزشی را فراهم کنند.

مشتریان الکترونیکی، زمانی که فروشنده‌گان پاسخ‌دهی مناسب‌تری داشته باشند، درک بسیار بالاتری از آن‌ها دارند.

افزایش درک اخلاق خرده فروشان الکترونیکی توسط مصرف کنندگان الکترونیکی باعث افزایش وفاداری الکترونیکی می‌شود. بر اساس یافته‌ها، در جدول ۳ روابط میان ساختارها بیان شده است. درک خریداران الکترونیکی از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی: زمانی که مصرف کنندگان خطرات مربوط به امنیت، افزایش حفظ حریم خصوصی، کاهش کلاهبرداری و افزایش قابلیت اطمینان را درک کنند، درک آن‌ها از اخلاق مورد انتظار از خرده فروشان الکترونیکی موجب خرید مجدد از خرده فروش الکترونیکی و وفاداری^{۱۴} خواهد شد(^{۲۰-۲۱}). بنابراین خریداران الکترونیکی زمانی وفادار خواهند بود که درک خوب و درستی از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی داشته باشند (^{۲۲}).

صرف کنندگان با درک بالاتری از اخلاق خرده فروشان تمايل بالاتری به خرید مجدد از خرده فروشان الکترونیکی و وفاداری دارند. انگیزه و توانایی دو عامل اولیه‌ای هستند که مربوط به چگونگی شکل‌گیری نگرش اعتماد مردم از طریق مسیر مرکزی و مسیر پیرامونی است (^{۱۶}). با استفاده از فرم مدل قطعی احتمالی الگوی ارائه شده که پیشنهاد می‌کند سطح انگیزه و توانایی برای تحریک نگرش مردم نسبت به تکمیل مراحل

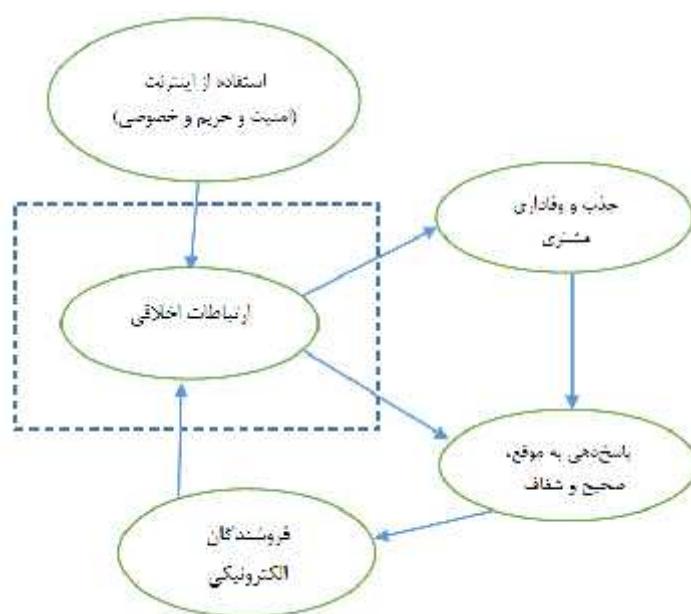
فرضیه ۲: ارتباطات اخلاقی بین فروشنده‌گان الکترونیکی و مشتریان الکترونیکی دارای تأثیر مثبتی بر روی رضایت مشتریان می‌گذارد.

فرضیه ۳: ارتباطات اخلاقی بین فروشنده‌گان الکترونیکی و مشتریان الکترونیکی دارای تأثیر مثبتی بر روی پاسخ‌دهی فروشنده‌گان الکترونیکی می‌گذارد.

پاسخ‌دهی، با قابلیت اطمینان ارتباط مستقیمی دارد، پیگیری تعهدات، انجام درخواست مشتری و در دسترس باقی‌ماندن بخصوص زمانی که مورد نیاز هستند، بسیار پر اهمیت می‌باشد (^{۱۶}). ارتباطات به موقع، نه تنها تأثیر مثبتی بر عملکرد ارائه‌دهنده خدمات دارد بلکه توسط مشتری نیز قابل درک است.

فرضیه ۴: پاسخ‌دهی به موقع و درست فروشنده الکترونیکی، بر جذب و وفاداری مشتری تأثیر مثبتی دارد.

اگر رفتارهای فروشنده الکترونیکی با انتظارات خریدار، انطباق داشته باشد، خریدار به احتمال زیاد رضایت بیشتری خواهد داشت. یک فروشنده پاسخ‌گو، پاسخ سریع نسبت به نیاز مشتریان ارائه می‌دهد. مشتریان الکترونیکی انتظار پاسخ از فروشنده‌گان خود را دارند. اگر مشتریان احساس کنند که فروشنده بیش از حد مشغول است، ممکن است گزینه‌های دیگر در نظر بگیرند.

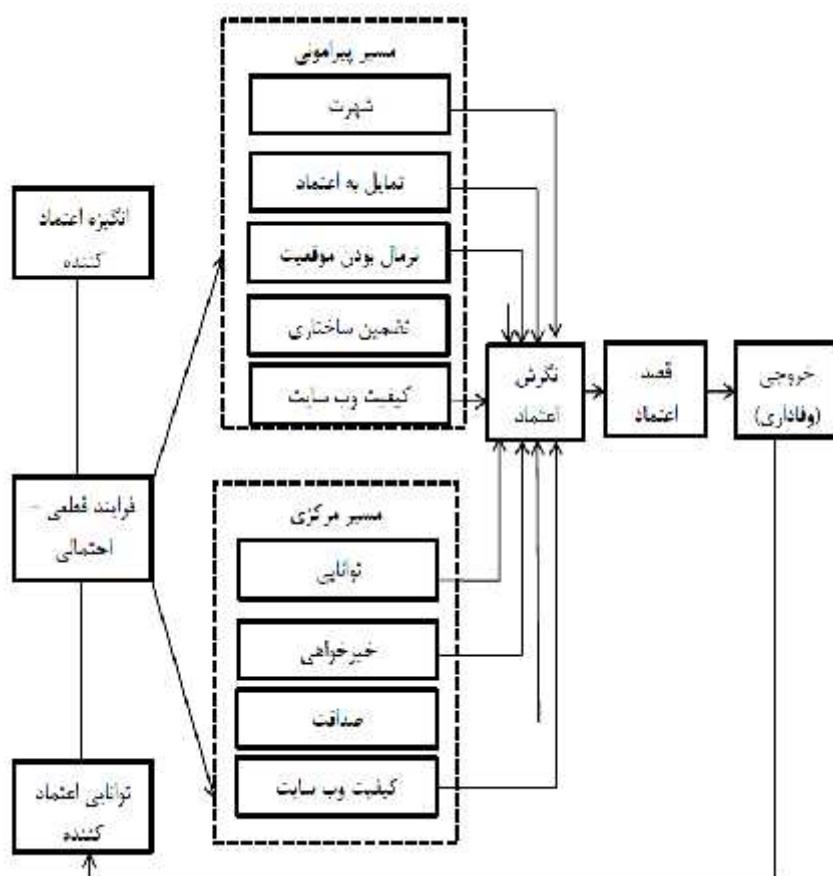


نگاره ۲. الگوی ارائه شده

جدول ۳. همبستگی بین ساختار

رضايت مشترى	پاسخ‌دهى به موقع	ارتباطات اخلاقي	استفاده از اینترنت	قصد وفاداري	
				۱	قصد وفاداري
			۱	.۰/۴۹۵**	استفاده از اينترنت
		۱	.۰/۰۷۹**	.۰/۳۱۲**	ارتباطات اخلاقي
۱	.۰/۰۲۸۱**	.۰/۰۳۳۸**	.۰/۰۴۲**	پاسخ‌دهى به موقع	
۱	.۰/۰۴۱۳**	.۰/۰۷۴	.۰/۰۳۶۹**	.۰/۰۳۶۳**	رضايت مشترى

**p<0.01; *p<0.05



نگاره ۳. الگوسازی اخلاق در تجارت الکترونیکی

عوامل در مسیر مرکزی تکيه می‌کنند. عوامل در مسیر مرکزی عبارتند از توانایی، خیرخواهی، صداقت فروشنده و کیفیت وب سایت.

برای بررسی تفاوت میان پاسخ‌دهندگان از آزمون استفاده شده است. آمار توصیفی و همبستگی بین ساختارها در جدول ۴

مختلف در زمان انجام کسب و کار با فروشنده‌گان الکترونیکی و همچنین اهمیت تشکیل اعتماد کاربر نهایی در مراحل اولیه و مراحل بعدی، همیشه یکسان نیست(نگاره ۳). کاربران بی‌تجربه بر عوامل در مسیر پیرامونی تکيه می‌کنند. این عوامل عبارتند از شهرت شرکت، تضمین ساختاری، کیفیت وب سایت، تمايل اعتماد مشتری و درک نرمال بودن موقعیت. کاربران با تجربه بر

فروشان پرداخت. وفاداری در شرکت‌های تجارت الکترونیکی را می‌توان با مفهوم ارزش مشتری تشريح کرد. خریداران اینترنتی مایل به خرید از خرده فروش هستند که بالاترین کیفیت و کمترین ریسک را داشته باشند.

با توجه به نتایج فرضیه‌ها (جدول ۵)، تمام فرضیه‌ها پشتیبانی می‌شوند. استفاده از رسانه‌های اجتماعی و اینترنت توسط فروشنده‌گان اثر مثبتی بر تعاملات اخلاقی با مشتریان الکترونیکی داشته (تایید فرضیه یک، $p = 0.239$) و یک رابطه خطی میان ارتباطات و رضایت مشتریان وجود دارد و دارای تأثیر مثبتی بر روی رضایت مشتریان می‌گذارد (تایید فرضیه دوم، $p = 0.511$). همچنین تأثیر ارتباطات اخلاقی بین فروشنده‌گان الکترونیکی و مشتریان الکترونیکی پشتیبانی شده و دارای تأثیر مثبتی بر روی پاسخ‌دهی فروشنده‌گان الکترونیکی می‌گذارد (تایید فرضیه سوم، $p = 0.560$). علاوه بر آن، پاسخ‌دهی به موقع و درست فروشنده‌کترونیکی، بر جذب و وفاداری مشتری تأثیر مثبتی دارد (تایید فرضیه چهارم، $p = 0.312$).

این مقاله برای اولین‌بار به تحقیقی بصورت تجربی از رفتارهای موجود در رابطه بین خریداران و فروشنده‌گانی که از اینترنت استفاده می‌کنند، پرداخته است. بر این اساس یک ابزار کامل

همراه با اعتبارشان آمده است. نتایج فرضیه‌های مدل ارائه شده در جدول ۵ آورده شده است.

بحث

یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که استفاده از اینترنت و رسانه‌های اجتماعی باعث افزایش ارتباط اطلاعاتی می‌شود. استفاده از رسانه‌های اجتماعی و اینترنت به تنها یکی تضمین نمی‌کند که رضایت مشتری افزایش می‌یابد. برای رسیدن به ارزش فروش الکترونیکی، فروشنده بایستی به افزایش اطلاعات حیاتی و دانش برای مشتری اقدام کند. ما همچنین دریافتیم، فروشنده‌ای که از رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌کند، به صورت مثبت روی ارتباطات اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد؛ که به نوبه خود فروشنده را برای پاسخ‌دهی سریع و به موقع، تشویق می‌کند. این مقاله نشان می‌دهد که درک مصرف کنندگان از اخلاق خرده‌فروشان الکترونیکی یک عامل خاص در وفاداری اینترنتی است، همچنین برای اینکه درک مصرف کنندگان از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی افزایش یابد بایستی به سمت رفتارهای خرید مجدد خریداران (وفادار نمودن خریدار) تمرکز شود. این مطالعه بر روی ۱۱۲ پاسخ دهنده انجام شد که به کشف فرهنگ و قصد وفاداری در درک مشتریان از اخلاق خرده

جدول ۴. آمار توصیفی و همبستگی بین ساختارها

انحراف معیار	قابلیت اطمینان آلفای کرونباخ	میانگین	۱	۲	۳	۴
.۰/۹۶	.۰/۸۹	.۰/۶۷	–			
.۰/۴۹	.۰/۶۵	.۰/۴۵	–	.۰/۲۲*		
.۰/۷۱	.۰/۷۵	.۰/۵۰	.۰/۳۵**	.۰/۱۲		
.۰/۷۱	.۰/۷۴	.۰/۵۰	.۰/۵۱**	.۰/۱۱	.۰/۵۴**	
.۰/۶۰	.۰/۸۵	.۰/۶۷	.۰/۸۶			

** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

جدول ۵. نتایج فرضیه‌های الگوی ارائه شده

فرضیه	عامل	ضریب استاندارد	ارزش t	یافته (آیا پشتیبانی می‌شود)
فرضیه ۱	ارتباطات اخلاقی	.۰/۲۳۹	۲/۴۳۶	بله
فرضیه ۲	پاسخ‌دهی به موقع	.۰/۵۱۱	۳/۵۲	بله
فرضیه ۳	رضایت مشتری	.۰/۵۶۰	۴/۸۲۳	بله
فرضیه ۴	رضایت مشتری با پاسخ دهی	.۰/۳۱۲	۲/۸۵۲	بله

** $p < 0.01$; * $p < 0.05$

فروشنده‌گان الکترونیکی می‌شود. به منظور حمایت از مصرف کنندگان و ایجاد یک حس اعتماد در آن‌ها، خرده‌فروشان الکترونیکی باید جزئیات صحیح اطلاعات مربوط به محصول را (مانند تصاویری از محصولات را از زوایای مختلف، انواع محصولات، و آنچه باید مصرف کنندگان بدانند)، منتشر کنند. نتایج نشان می‌دهد که درک مصرف کنندگان از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی، می‌تواند در بهبود رفتار خرید مجدد کمک کند. امنیت و تحقق خدمات، مناسب‌ترین انگیزه وفاداری هستند. از آنجایی که ایجاد یک رابطه قوی‌تر با مصرف کنندگان در بازارهای الکترونیکی، بدلیل آنکه خریداران اینترنتی به راحتی می‌توانند بین خرده فروشان با هزینه‌های مناسب‌تر امکان انتخاب داشته باشند، خرده‌فروشان الکترونیکی ابتدا بایستی بر کاهش اضطراب مصرف‌کننده در مورد امنیت و تحقق خدمات تمرکز نمایند.

محدودیت‌های متعددی در مطالعه انجام شده موجود هست که ممکن است روی نتایج تأثیر بگذارد. اول اینکه، تمام اقدامات گزارش شده توسط خود فروشنده گردآوری شدند. با توجه به روش اندازه‌گیری در این مطالعه، هر فروشنده، رضایت مشتریان خود را در سطح کلی مورد بررسی قرار می‌دهد؛ که ما می‌دانیم در اندازه‌گیری ایده‌آل، بالاترین رضایت مشتری محقق نخواهد شد؛ لذا این به عنوان یک محدودیت مطالعه حاضر محسوب می‌شود. همچنین مطالعات بعدی می‌توانند از تحلیل‌های عاملی تأییدی برای ایجاد هر یک از عوامل و پس از آن استفاده کنند. مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تست مدل استفاده کنند. وجود فرهنگ‌های مختلف در یک جامعه و انتظارات اخلاقی این نوع مشتریان از اخلاق خرده فروشان الکترونیکی یک فاکتور بسیار مهم می‌باشد، که در مطالعات بعدی قابل تحقیق می‌باشد. همچنین در تحقیقات بعدی می‌توان آیتم‌ها و متغیرهای بیشتری را از قبیل اعتماد، اعتبار و ارزش درک شده، با در نظر گرفتن مقیاس‌های مختلف برای بهبود کاربرد آن‌ها در جوامع مختلف اضافه کرد.

باید به منظور بررسی نقش رفتارهای مختلف فروشنده در نظر گرفته شود؛ به خصوص زمانی که فروشنده و مشتری از فناوری‌هایی مانند رسانه‌های اجتماعی و محتوای به اشتراک گذاشته، استفاده می‌کنند. مطالعه تجربی تعیین می‌کند که آیا استفاده از رسانه‌های اجتماعی و اینترنت به طور مستقیم باعث می‌شود که تفاوت قابل توجهی در جنبه‌های مختلف بین روابط خریدار و فروشنده ایجاد گردد یا خیر.

به علاوه، مقدار و استفاده‌های گوناگون از اینترنت و رسانه‌های اجتماعی باید در نظر گرفته شوند. چرا که همه مشتریان در رسانه‌های اجتماعی به نحوی با آن درگیر خواهند شد، برای مثال، برخی محققان نشان دادند که خریداران و فروشنده‌گان از روابط مجازی، حس پذیرش بیشتری دارند(۲۳). پیاده سازی استفاده‌های رسانه‌های اجتماعی در یک نیروی فروش باید در یک راه تأثیرگذار، برای افزایش و به حداقل رساندن قابلیت‌های رسانه‌های اجتماعی باشد.

بررسی اثر بخشی رسانه‌های اجتماعی و یا متغیرهای مشابه، ممکن است به اصلاح رابطه بین فروشنده‌گانی که از رسانه‌های اجتماعی استفاده می‌کنند و همچنین متغیرهای پاسخ‌دهی و ارتباطات اطلاعاتی کمک کند. اثر بخشی رسانه‌های اجتماعی هم ممکن است به بهبود درک تأثیر استفاده از رسانه‌های اجتماعی در رفتار به ما کمک کند. علاوه بر این، ابزارهای رسانه‌های اجتماعی اجازه می‌دهد که اشکال جدیدی از تعامل بین فروشنده و مشتریان پدیدار شود، بنابراین، نظر مشتریان حائز اهمیت است که در این مقاله به آن پرداخته شده است.

در مقایسه با نمونه ستی خرده فروشی، که مصرف‌کنندگان در انتخاب منافع خود در مقابل خطرات کمتری نسبت به خرید الکترونیکی هستند، مصرف‌کنندگان تمایل کمتری به خرید الکترونیکی و یا خرید مجدد از همان خرده فروش اینترنتی دارند. سوابق و پیامدهای ناشی از درک مصرف‌کنندگان از اخلاق خرده‌فروشان الکترونیکی از عوامل مهم برای موفقیت تجارت الکترونیک می‌باشد. الگوهای فرهنگی متفاوت، منجر به تمرکز در ابعاد مختلف درک مصرف‌کنندگان از اخلاق

4. Trust	اعتماد
5. Satisfaction	رضایت
6. Ethical Seller	اخلاق فروشنده
7. Customer behavior	رفتار مشتری
8. Security	امنیت
9. Reliability	قابلیت اطمینان
10. Loyalty	وفاداری
11. Ethical communication	ارتباطات اخلاقی
12. Value of Cultural	ارزش فرهنگی
13. Ethical appropriateness	اقتصادی اخلاقی
14. Ethical	اخلاق فروش
15. Customer Perception	درک مشتری

نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های این مطالعه، آشکار است که باید به دنبال حداقل رساندن رضایت مشتری از طریق استفاده از رسانه‌های اجتماعی و اینترنت بود. یافته‌های این مقاله، می‌تواند بر روی پاسخ‌دهی تأثیر بگذارد و پاسخ‌دهی نیز به صورت مثبت به رضایت مشتری مربوط می‌شود. یک بازار الکترونیکی فرصت‌هایی برای تجارت فراهم می‌کند، درست همانند بازار سنتی که محل ملاقاتی برای خریداران و فروشنده‌گان ایجاد می‌نماید؛ با این تفاوت که در بازار الکترونیکی مبادرات از طریق کانال‌های الکترونیکی و اغلب به صورت الکترونیکی صورت می‌گیرد. در این مطالعه تأثیر ارزش فرهنگ مشتری در نگرش اخلاقی فروشنده‌گان و همچنین تأثیر درک مصرف کنندگان از اخلاق خرده فروشان در وفاداری مشتری بررسی شده است. مدیریت بایستی اطلاعات مرتبط را هدف گذاری کند و تعریف کند که چگونه از طریق رسانه‌های اجتماعی و انتظارات فروشنده‌گان باید در سراسر رسانه‌های اجتماعی تعاملات اخلاقی برقرار باشد. از ابتدای برنامه‌ریزی رسانه‌های اجتماعی، شرکت‌ها همچنین باید در نظر داشته باشند که چگونه می‌خواهند مشتریان خود را به تعامل با نیروی فروش تشویق کنند.

منابع

1. Gajendra S, Wang L. (2014). Ethical perspectives on e-commerce: an empirical investigation. *Internet Research*; 24(4): 414-435.
2. Riquelme IP, Román S. (2014). The relationships among consumers' ethical ideology, risk aversion and ethically-based distrust of online retailers and the moderating role of consumers' need for personal interaction. *Ethics and Information Technology*; 16(2): 135-155.
3. Román S. (2007). The ethics of online retailing: a scale development and validation from the consumers' perspective. *Journal of Business Ethics*; 72(2): 131-48.
4. Ahmadi F. (2013). Evolution factors impact on professional ethics in service organization. *Ethics in Science & Technology*; 8(3): 35-42. (In Persian).
5. Rahimnia F, Nikkhah-Farkhani Z. (2011). Impact of ethical climate of organization on organizational identity. *Ethics in Science & Technology*; 6(4): 1-11. (In Persian).

ملاحظه‌های اخلاقی

تمام اقدامات گزارش شده توسط خود فروشنده گردآوری شدند. به شرکت کنندگان تأکید شد که اطلاعات فردی که از آن‌ها به صورت الکترونیکی نمایش داده می‌شود را خودشان انتخاب کنند، همچنین ارسال آدرس شخصی یا شماره تلفن برای سایت‌های فروشنده‌گان، ناامن، و خطرناک توصیف شد.

واژه‌نامه

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. Electronic Marketing | بازار الکترونیکی |
| 2. Electronic retailing | خرده فروشی الکترونیکی |
| 3. Electronic commerce | تجارت الکترونیکی |

- 14.Román S. (2010). Relational consequences of perceived deception in online shopping: the moderating roles of type of product, consumer's attitude toward the internet and consumer's demographics. *Journal of Business Ethics*; 95(3): 73-91.
- 15.Sabiote CM, Frías D M J, Castañeda A. (2012). E - service quality as antecedent to e- satisfaction: the moderating effect of culture. *Online Information Review*; 36(2): 157 - 74.
- 16.Sigala M, Sakellaridis O. (2004). Web users' cultural profiles and e - service quality: internationalization implications for tourism web sites. *Information Technology & Tourism*; 7(1): 13-22.
- 17.Hamidi H. (2015). Ethics and protection of online privacy of children with parental consent. *Ethics in Science & Technology*; 10(3): 41-56. (In Persian).
- 18.Hamidi H. (2016). Women's views in the field of ethics and privacy in social networks; Ethics in science and Technology (Accepted) (In Persian).
- 19.Arjoon S, Rambocas M. (2011). Ethics and customer loyalty: some insights into online retailing services. *International Journal of Business and Social Science*; 2(14):135 - 42.
- 20.Singelis TM, Triandis HC, Bhawuk DPS, Gelfand MJ. (1995). horizontal and vertical dimensions of individualism and collectivism: a theoretical and measurement refinement. *Cross Cultural Research*; 29(3): 240-75.
- 21.Churchill GA, Iacobucci D. (2005). Marketing research: Methodological foundations. 9th ed. Mason, OH: Thomson South Western Press.
6. Yung-Hsin L, Chen Lily SL, Chen F, Bing-Huei L. (2014). Incremental performance of an eChannel addition. *Internet Research*; 24(1): 46-62.
7. Frost D, Goode S, Hart D. (2010). Individualist and collectivist factors affecting online repurchase intentions. *Internet Research*; 20(1): 6 - 28.
8. Lu LC, Chang HH, Yu ST. (2013). Online shoppers' perceptions of e retailers' ethics, cultural orientation, and loyalty: An exploratory study in Taiwan. *Internet Research*; 23 (1):47 – 68.
9. Rezaei S, Amin M, Ismail W. (2014). Online repatronage intention: an empirical study among Malaysian experienced online shoppers. *International Journal of Retail & Distribution Management*; 42(5): 390-421.
- 10.Chang HH, Chen S W. (2009). Consumer perception of interface quality, security, and loyalty in electronic commerce. *Information & Management*; 46(7): 411-17.
- 11.Hofstede G. (1980), Culture's consequences: International differences in work related values. Beverly Hills, CA: Sage Publication.
- 12.Ching-Jui K, Van-Dat T, Tze-Hsien L, Chao-Ju Y, Maxwell K H. (2014). Sequential combination of consumer experiences and their impact on product knowledge and brand attitude. *Internet Research*; 24(3): 270-291.
- 13.Meng-Hsiang H, Li-Wen C, Cheng-Se H. (2014). Understanding online shopping intention: the roles of four types of trust and their antecedents. *Internet Research*; 24(3): 332-352.

- 23.Marshall GW, Moncrief WC, Rudd JM, Lee N. (2012). Revolution in sales: The impact of social media and related technology on the selling environment. *Journal of Personal Selling & Sales Management*; 32(3), 349–363.
- 22.Crossley C, Bennett RJ, Jex SM, Burnfield JL. (2007). Development of a global measure of job embeddedness and integration into a traditional model of voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*; 92(4): 1031–1042.

