

عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر اعتماد و ریسک پذیری مشتریان در هنگام خرید آنلاین با تکنیک DEMATEL (مطالعه چند سایت فروش آنلاین)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی سالانه تحولات نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

مهدی هوشمند - کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی، دانشگاه تهران

سمانه سبلانی - کارشناسی ارشد، مدیریت صنعتی، دانشگاه

خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: ریسک پذیری مشتریان مهم ترین دلیل برای ادامه فعالیت ها و بقای یک فروشنده می باشد، بررسی عوامل موثر و تاثیرگذار بر ریسک پذیری باعث می شود یک ساختار مشخصی برای جلب رضایت مشتریان پدید آید تا نقاط قوت و ضعف کار مشخص شود زیرا بلندترین دیواری که در ذهن مشتری وجود دارد قابلیت اعتماد است. روش بررسی: در گام نخست به بررسی پژوهش ها و مطالعات گذشته در این حوزه پرداخته شده است و سپس در گام دوم در این مقاله با استفاده از روش DEMATEL به رتبه بندی آنها پرداخته شده است. یافته ها: در گام اول روش دلفی که توسط خبرگان انجام گردید ۱۲ شاخص به دست آمد که پس از مشخص کردن میانگین هر کدام، دو شاخص کمترین میانگین را کسب کردند که از دور اول حذف شدند و ۱۰ شاخص دوم مجددا ارزیابی شدند پس از پایان ارزیابی دور دوم ۱۰ شاخص باقی ماند که با روش DEMATEL رتبه بندی گردیدند. بحث و نتیجه گیری: در روش دیمتل بردار افقی (R+ D) میزان تاثیرپذیری و عامل (متغیر) مورد نظر در اعتماد مشتریان و خرید الکترونیکی است. به عبارت دیگر هرچه مقدار D+R عاملی بیشتر باشد، آن عامل (متغیر) تعامل بیشتری با سایر متغیرها دارد. در اینجا متغیر " شفافیت و کیفیت اطلاعات سایت " تعامل بیشتری با سایر متغیرها دارد. بردار عمودی (R - D) قدرت تاثیرگذار ی هر عامل را نشان می دهد. بطور کلی اگر R - D مثبت باشد، متغیر یک متغیر علت محسوب می شود و اگر منفی باشد، معلول محسوب می شود. در نتیجه متغیر " نماد اعتماد الکترونیک " علت و سایر متغیرها معلول به حساب می آیند طبق نتایج، آمار و اطلاعات جمع آوری شده متغیر "نماد اعتماد الکترونیک" تاثیر گذارترین عامل در اعتماد مشتریان در هنگام خرید اینترنتی می باشد و متغیر "حس وفاداری و اعتماد" تاثیر پذیرترین متغیر است که تحت تاثیر سایر متغیرها است و از آن ها تاثیر می پذیرد.

کلمات کلیدی:

ریسک پذیری مشتریان، اعتماد مشتریان، روش دلفی، تکنیک DEMATEL

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1268493>

