

## بررسی فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی

میثم محمودزاده<sup>۱\*</sup>

رضا امیری<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۰۵/۰۱ تاریخ چاپ: ۱۴۰۲/۰۶/۲۶

### چکیده

تجارت الکترونیک در حال حاضر به عنوان یکی از مهمترین روش های تجاری در جهان شناخته شده است. با این حال، اعتماد و امنیت در این حوزه همچنان یکی از چالش های بزرگ است. برای حل این چالش، مسائل حقوقی نقش مهمی را در تضمین امنیت تجارت الکترونیکی ایفا می کنند. در این مقاله، با بررسی فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی و جامعه آماری را کارکنان موسسه حقوقی آرازفرتاک تشکیل دادند که با تعیین حجم نمونه، ۵۱۸ نفر، از طریق روش نمونه گیری خوشه ای انتخاب شدند و مورد پیمایش قرار گرفتند. به منظور جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد استفاده گردید که پایایی آن ها، از طریق آلفای کرونباخ و روایی آن ها، از طریق روایی محتوایی و روایی سازه بررسی شد. تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزار SPSS انجام شد. پس از تجزیه و تحلیل نتایج و آزمون فرضیه ها از معادلات ساختاری از آزمون سوبل برا سنجش متغیرهای میانجی (مسائل حقوقی) استفاده شد و تجزیه و تحلیل فرضیه های پژوهش بررسی فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی تاثیر مثبت و معناداری دارد و تایید شدند.

### واژگان کلیدی

فناوری، تجارت الکترونیک، اعتماد، امنیت، مسائل حقوقی

۱. گروه حسابداری، واحد لیگودرز، دانشگاه آزاد اسلامی، لیگودرز، ایران.

۲. گروه حقوق، واحد دورود، دانشگاه آزاد اسلامی، دورود، ایران.

## مقدمه

دنیای آنلاین به سرعت دنیای آفلاین در حال تغییر است. تجارت الکترونیک به عنوان یک پلنفرم قبلاً به صورت تصاعدی دیده شده است. تجارت الکترونیک به عنوان یکی از ابزارهای مهم در دنیای کسب و کار، به سرعت در حال گسترش و توسعه است. با این حال، اعتماد و امنیت در این حوزه مسائلی هستند که همواره در اولویت بوده‌اند. برای اینکه تجارت الکترونیک بتواند به طور کامل در بازار جهانی پایداری یابد، باید از راه تجارت الکترونیک به عنوان یکی از شاخه‌های مهم تجارت جهانی، با توجه به روند رو به رشدی که در دنیای دیجیتال به خود گرفته است، برای توسعه کسب و کارهای اینترنتی اهمیت بسیاری دارد. با این حال، یکی از مسائل مهمی که باعث محدودیت در توسعه تجارت الکترونیک می‌شود، عدم اعتماد و امنیت در این حوزه است. زمان زیادی است که مدیران شرکت تلاش خود را بر روی حوزه‌های کلیدی و مهمی متمرکز کنند که بر وفاداری مشتری در تجارت الکترونیکی آنها تأثیر می‌گذارد. بینش مدیر عوامل موثر بر وفاداری مشتری را درک می‌کند. برخی از نکات اجمالی بررسی ادبیات به شرح زیر است: مسئله امنیت یکی از موانع اصلی در تجارت الکترونیک است. امنیت شامل قابلیت اطمینان سیستم پرداخت آنلاین پس از تکمیل فرآیند فروش است مطالعه ای که توسط کولساگر و پین ۲۰۰۲ انجام شد، نشان داد که تجارت الکترونیک امنیت را حفظ می‌کند. وارینگتون و همکاران ۲۰۰۰ در این مطالعه دریافتند که و بسایت نقش مهمی در ایجاد اعتماد الکترونیکی در مصرف کنندگان با کاهش خطرات محیطی درک شده یا با افزایش امنیت ایفا می‌کند. (ایتی و همکاران، ۲۰۲۰)

منظور از اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، رهایی از خطر و تهدید و نبود ترس نسبت به عوامل بیرونی است. اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، رد کردن تهدیدات و فرصت‌های تهدید آمیز است که تنها به حوزه‌های اقتصاد، فرهنگ، سیاست محدود نمی‌شود، بلکه تمامی جنبه‌ها و شؤون اجتماعی را در بر می‌گیرد اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، استحقاق طبیعی هر فرد و نخستین شرط تداوم زندگی و همزیستی است و همان گونه که نیاز به غذا، مسکن و... برای زندگی انسان ضروری است، امنیت نیز کالایی عمومی و ضروری است و همان‌طور که در سلسله مراتب نیازهای مازلو مطرح شده است، نیاز به اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، بلافاصله پس از نیازهای اساسی و فیزیولوژیک مطرح شده و به عبارت دیگر، مهمترین نیاز پس از برطرف شدن نیازهای اولیه است. انسان‌ها همواره به طرق مختلف درصدد محافظت از خود در مقابل تهدیدات و خطرات و آسیب‌ها بوده‌اند، اما در جوامع جدید و با توجه به گسترش نهادهای اجتماعی و پیچیده‌تر شدن حیات اجتماعی، امنیت دارای انواع و گونه‌های مختلفی شده و به عبارتی، می‌توان گفت اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، در تمامی ابعاد زیست - محیطی، اقتصادی، سیاسی، اجتماعی و فرهنگی رخنه کرده است. همچنین، احساس امنیت و ضریب امنیت بالا از شاخص‌های توسعه یافتگی و وضعیت بسامان است که این شاخص به عنوان یکی از مهمترین شاخص‌های رفاه اجتماعی دیگر شاخص‌های این مقوله را تحت‌الشعاع قرار می‌دهد. رشد و توسعه همواره در سایه حداقلی از امنیت فراهم گردیده و همواره جستجوی اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، از مهمترین انگیزه‌ها و نیازهای انسان بوده است که مهمترین نیاز همه اجتماعات محلی، ملی و منطقه‌ای به شمار می‌رود. احساس اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، بعد ذهنی این مقوله است و می‌توان گفت به نوعی کلیه وجوه امنیت را در خود مستقر دارد. این

مفهوم از مفاهیم مهم و تأثیرگذار بر مسائل حوزه رفاه اجتماعی است؛ بدین معنا که رفاه بدون احساس امنیت معنا نخواهد داشت، اما با توجه به درجه حساسیت و اهمیت بسیار زیاد و تأثیر آن بر زندگی همه افراد چنانکه شایسته است، بدان پرداخته نشده است و این در حالی است که برقراری امنیت و احساس آن می‌تواند پتانسیل نیرومندی برای رشد و تعالی از سطح فردی تا فراملی را در بر بگیرد و البته، عکس آن نیز صادق است. در شرایط عدم امنیت گسترش آسیب‌های اجتماعی و افزایش جرم و جنایت به عنوان نشانه‌هایی برای ضعف آن تلقی می‌شود و بیانگر تنزل اعتماد و امنیت در مسائل حقوقی، است. (ناطق‌پور، ۱۳۸۴:۵).

اعتماد را می‌توان مهمترین مؤلفه نظم اجتماعی قلمداد کرد. به همین جهت، آیزنشتات به درستی متذکر می‌شود که مهمترین مسأله نظم اجتماعی برای بنیانگذاران اعتماد و همبستگی است؛ یعنی بدون انسجام و نوعی اعتماد، پایداری نظم اجتماعی غیرممکن است (چلپی، ۱۳۸۴). در واقع، اعتماد اجازة می‌دهد که افراد به راحتی با یکدیگر ارتباط برقرار کنند و به واسطه این تسهیل کنش است که از اعتماد به عنوان یکی از مهمترین ابعاد سرمایه اجتماعی یاد می‌شود (کلمن، ۱۳۷۷:۴۵۶). شواهد بسیاری دال بر کاهش اعتماد اجتماعی در تمام ابعاد و سوگیری عاطفی و خاص گرا در روابط کنشگران در تمام سطوح در جامعه ایران وجود دارد (چلپی، ۱۳۷۵:۷۷). پژوهشی که در مورد ارزش‌ها و نگرش‌های ایرانیان در سال ۱۳۸۰ توسط دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی انجام گرفت، نشان می‌دهد که به طور کلی بی‌اعتمادی در میان افراد جامعه حاکم است؛ مثلاً "در رابطه با رواج دورویی در میان مردم بیشترین پاسخ‌ها زیاد و خیلی زیاد به ترتیب ۳۷/۴ و ۲۹/۴ درصد بوده است (غفاری، ۱۳۸۳). همچنین، نتایج این پژوهش در سال ۱۳۸۲ حاکی از آن است که میزان اعتماد مردم به کسانی که نمی‌شناسند؛ یعنی همان اعتماد تعمیم یافته برابر ۱۴/۲ درصد است که بسیار پایین است (دفتر طرح‌های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، ۱۳۸۲). با در نظر گرفتن این مسأله که در یک جامعه پیشرفته، بالا بودن اعتماد اجتماعی از شاخصه‌های مهم به شمار می‌رود، لذا پایین بودن این نوع اعتماد در هر جامعه‌ای از موانع اصلی توسعه و پیشرفت محسوب می‌شود. عدم اهتمام نسبت به چنین کاری ممکن است در آینده موجب ضعف فرهنگ شهروندی و هویت ملی شود و جامعه را با چالش‌های جدی‌تری مواجه سازد و حرکت توسعه‌ای کشور را به تعویق اندازد. امنیت و احساس امنیت را چه مفهومی سیاسی و حکومتی تلقی کنیم و چه آن را به عنوان پدیده‌ای اجتماعی و در معنایی عام در نظر بگیریم که همه افراد جامعه در ساخت و حفظ آن مشارکت دارند، با مفهوم اعتماد اجتماعی مرتبط است. از آنجا که اعتماد اجتماعی پیش شرط هر تعامل اجتماعی مؤثر محسوب می‌شود و می‌تواند تعامل را از فروغلتیدن در چاه رفتار نابهنجار باز دارد، باعث پیدایش آرامش و امنیت روانی می‌شود. در چنین شرایطی، اعضای جامعه برای حرکت موفقیت‌آمیز اقتصادی، توسعه سیاسی و مشارکت اجتماعی با احساس امنیت شروع به فعالیت می‌کنند. ابعاد مختلف اعتماد اجتماعی می‌تواند احساس امنیت را در محدوده‌های کوچک و وسیع ایجاد نماید تا اعضای جامعه در کلیه تعاملات خود با سازمان‌ها، دولت، نیروی انتظامی، نهادهای اقتصادی و سایر اعضای جامعه احساس امنیت و آرامش کنند (گروسی و همکاران، ۱۳۸۶:۲۸).

در این مقاله، با بررسی فناوری تجارت الکترونیک و تأثیر آن بر اعتماد و امنیت در تجارت الکترونیک، به بررسی مسائل حقوقی که در این زمینه مطرح می‌شوند، پرداخته می‌شود. همچنین، نقش میانجی مسائل حقوقی در تأثیر فناوری بر اعتماد و امنیت در تجارت الکترونیک بررسی می‌شود. از جمله مسائل حقوقی که در تجارت الکترونیک مطرح می‌شود، می‌توان به حقوق مالکیت فکری، حقوق مصرف‌کننده، حقوق حریم شخصی و حقوق قراردادی اشاره کرد. بررسی این مسائل حقوقی و تأثیر آن‌ها بر اعتماد و امنیت در تجارت الکترونیک، می‌تواند به افزایش اعتماد و امنیت در این حوزه کمک کند.

### مبانی نظری

مسائل حقوقی: شامل موارد مربوط به امور خانواده، مانند طلاق، حضانت، نفقه زن، مهریه نمی‌شوند و این موارد، در صلاحیت دادگاه خانواده می‌باشند. مسائل مربوط به قراردادهای اجاره، رهن، خرید و فروش و یا عقد وکالت، جزو دعاوی حقوقی بوده و در صلاحیت دادگاه حقوقی است. (نوروزی و فولادی سپهر، ۱۴۹:۱۳۸۸). احساس

تجارت الکترونیک: چالش‌های تجارت الکترونیک از نظر تئوری، فروشگاه‌های آنلاین در هر اندازه‌ای از رفتار مصرف‌کننده به خرید آنلاین برای خدمت به افزایش تقاضا برای کالاها و خدمات استفاده می‌کنند زیرا آنها موقعیت خوبی برای فروش خواهند داشت. با این حال، باید با چالش‌ها غلبه کرد. تجارت الکترونیک به خودی خود یک گلوله جادویی نیست، به مسائل مربوط به پذیرش (به ویژه در میان مصرف‌کنندگان کم درآمد) به عنوان یک اثر کاهنده در برابر هر گونه افزایش فروش، زنجیره تامین، نوآوری و تحویل محصول نیز مشکلاتی دارد، اما شرکت‌ها شروع به حل این مشکلات کرده‌اند اشاره می‌کند. (آلبر، ۲۰۲۰)

احساس امنیت: امنیت به معنای ایمن شدن، در امان بودن و بی‌بیمی، آرامش و آسودگی است. احساس امنیت نیز عبارت از نوعی ذهنیت و جهت‌گیری روانی مثبت (رضایتبخش، قانع‌کننده و آرام بخش) شهروندان نسبت به عدم تأثیرگذاری حضور و بروز رویدادها و وقایع ضدامنیتی (تهدیدات) در شرایط فعلی و آتی است همچنین، احساس امنیت به معنای فقدان هراس از اینکه ارزش‌های انسانی مورد حمله قرار گیرد یا به مخاطره نیفتد و به نبود هراس و بیم نسبت به حقوق و آزادی‌های مشروع، اطمینان و آرامش خاطر، ایمنی، آرامش قلب و خاطر جمع بودن است امنیت تلفیقی از عوامل فردی، روانی و اجتماعی تلقی می‌شود. امنیت بعد عینی مسأله و احساس امنیت به عنوان بعد ذهنی تلقی می‌شود. یکی از علل مهم احساس ناامنی ممکن است به خاطر، موقعیت و وضعیت خاص حاکم بر یک جامعه باشد و فرد به خاطر پاره‌ای از عوامل محل امنیت در جامعه احساس ناامنی کند. (حاجیانی، ۲۸:۱۳۸۴) آنتونی گیدنز: از نظر گیدنز امنیت وجودی یکی از صورت‌های مهم احساس امنیت به معنای وسیع آن است. این اصطلاح به اطمینانی بر می‌گردد که بیشتر انسان‌ها به تداوم شخصیت هویت خود و دوام محیط‌های اجتماعی و مادی کنش در اطراف خود دارند. احساس اعتمادپذیری اشخاص و چیزها برای احساس امنیت وجودی اهمیت بنیادی دارد. امنیت وجودی با هستی در جهان سروکار دارد، اما این امنیت نه پدیده‌ای شناختی، بلکه پدیده‌ای عاطفی است که در ناخود آگاه ریشه دارد. احساس این نوع امنیت از نخستین روزهای زندگی به واسطه عادات و امور روزمره در فعالیت‌های انسان پدید می‌آید. سرچشمه‌های چنین امنیتی را

باید در برخی تجربه‌های دوران کودکی پیدا کرد. منظور گیدنز این است که در آدم‌های بهنجار در اوایل زندگی خود یک مقدار اعتماد اساسی به خود نشان داده می‌شود که آسیب‌پذیری‌های وجودی را سرکوب یا کند می‌کند یا به عبارت دیگر، آدم‌ها نوعی تلقیح عاطفی می‌شوند که آنها را در برابر دلهره‌های وجود که همه انسان‌ها بالقوه در معرض آنها قرار دارند، محافظت می‌کند. عامل این تلقیح تشخیصی است که مواظبت اساسی را در دوران کودکی به عهده دارد که برای بیشتر آدم‌ها این شخصیت همان مادر است (گیدنز، ۱۳۷۷:۱۱۲). وی معتقد است که مدرنیته احتمال خطر را در بعضی از حوزه‌های شیوه‌های زندگی کاهش می‌دهد، ولی در عین حال پارامترهای خطر آفرین نوین و کاملاً ناشناخته‌ای را نیز به همان حوزه‌ها وارد می‌سازد. دنیای مدرنیته کنونی آکنده از تهدیدها و خطرهایی هول‌انگیز است، نه به علت آنکه به طرز اجتناب‌ناپذیری به سوی مصیبت و فاجعه پیش می‌رود، بلکه بدان سبب که خطرهای احتمالی بی‌سابقه‌ای را وارد میدان می‌کند که نسل‌های پیشین به هیچ وجه با آنها سروکار نداشتند (گیدنز، ۱۳۷۷:۱۲۴). گیدنز صورت‌های عمده سیمای مخاطره‌آمیز مدرنیته را به دو قسمت تقسیم می‌کند: یکی آنهایی که توزیع مخاطرات را تغییر می‌دهند (جهانی شدن مخاطره از جهت تراکم و شمار فزاینده رخدادهای احتمالی، نفوذ دانش انسانی در محیط مادی مخاطره، توسعه محیط‌های مخاطره‌نهادمند) و دیگری آنهایی که تجربه مخاطره یا ادراک مخاطرات تصور شده را دگرگون می‌کنند (آگاهی به مخاطره به عنوان حذف مخاطره، آگاهی خوب توزیع شده در مورد مخاطره، آگاهی به محدودیت‌های مهارت‌های تخصصی) (گیدنز، ۱۳۷۷:۱۴۸). نیکلاس لوهمان: جامعه‌شناس معاصر آلمانی تئوری امنیت خود را با تأکید بر طبقه‌بندی جهان فردی به حوزه آشنا و حوزه ناآشنا ارائه می‌دهد. دنیای آشنا حیطه هنجارها و عادت‌هایی است که برای حفظ انسجام و تعیین سیستم اجتماعی کافی به نظر می‌رسد لیکن در جهان مدرن که لوهمان بیشتر حوزه‌های آن را در ذیل دنیای ناآشنا طبقه‌بندی می‌کند، این هنجارها دیگر هیچ کارکردی نخواهند داشت و همین امر سبب ساز احساس ناامنی فرد در این حوزه است. از دید لوهمان تا زمانی که فرد در حوزه آشنا زندگی می‌کند، احساس ناامنی نمی‌کند (این به این معنا نیست که در این حوزه ناامنی وجود ندارد). احساس ناامنی زمانی به وجود می‌آید که فرد پا به دنیای ناآشنا می‌گذارد. وی تنها راه حل ایجاد احساس امنیت در حوزه ناآشنا را اعتماد به سیستم‌های انتزاعی می‌داند (هیکی به نقل از باباخانی، ۱۳۸۹:۱۸۶)، ال‌ریش بک: این جامعه‌شناس آلمانی مفاهیمی از قبیل جامعه پریم، بیم زده، پرمخاطره یا جامعه ریسکی را مورد توجه قرار داده است. بک معتقد است که تمامی جوامع در دوران‌های تاریخ بشر به لحاظ حیات و سلامت در معرض تهدید بوده‌اند و بنابراین، می‌توان آنها را جوامع بیم زده توصیف کرد. با این حال، او اصطلاح جامعه بیم زده را منحصراً برای توصیف روندهای دوران معاصر به کار می‌گیرد. از نظر او جامعه بیم زده یا خطرخیز، جامعه‌ای است که در مواجهه با چالش‌هایی که احتمالاً توسط خودش خلق شده و در ابتدا پنهان بوده است، باعث نوعی از خود بیگانگی در زندگی ساکنان زمین گردیده است، وی برای بررسی بیم‌ها سه دوران را از یکدیگر متمایز می‌کند: جوامع ماقبل مدرن: در این جوامع تهدیدهای معمول و متداول (طاعون، بلایای طبیعی، جنگ‌ها و همچنین جادو) محاسبه ناشدنی انگاشته می‌شوند، زیرا این تهدیدها به علت‌های خارجی و فوق طبیعی نسبت داده می‌شوند. به هر روی، این تهدیدها از طریق فرآیندهای مدرنیته که در صنعت‌گرایی اولیه رخ داد، در جریان

توسعه کنترل عقلانی ابزاری به بیم‌هایی محاسبه‌پذیر تبدیل گردیدند (بک؛ به نقل از لاپتن، ۱۳۸۰:۳۰). دوره مدرنیته: بیم‌ها در این دوران امور تعیین شدنی و غیر قطعی و محاسبه‌پذیر فهمیده و به منزله محصول انتخاب اجتماعی در نظر گرفته می‌شدند که می‌بایست در برابر فرصت‌ها سبک و سنگین و سنجیده و پذیرفته می‌شدند و با آنها مقابله می‌شد یا صرفاً به افراد تحمیل می‌شد (بک؛ به نقل از لاپتن، ۱۳۸۰:۷۷). دوره مدرن متاخر: در این دوران بنیادهای منطقی بیم به آن صورتی که در مدرنیته اولیه توسعه یافته بود، واژگون شده یا به حالت تعلیق در آمده است. در جامعه بیم زده روش‌های مدرنیستی محاسبه بیم دیگر کارایی ندارد. بیم‌های جامعه مدرن متاخر به سبب ماهیت غیر محلی و آثار بالقوه درازمدتی که دارند، به سادگی قابل محاسبه نیستند. مخاطره‌های معاصر را فقط با استفاده از ابزارهای تکنولوژیک می‌توان کاهش داد، اما هیچ‌گاه نمی‌توان به طور کامل آنها را از میان برداشت (همان: ۷۸). باری بوزان: بوزان از نخستین نظریه پردازانی است که بحث‌های منسجمی از امنیت مطرح کرده است و کارهای وی در این زمینه در توسعه بخشیدن به مطالعات امنیت اهمیت وافری دارد. عنصر اصلی در کتاب بوزان با عنوان مردم، هراس و دولت‌ها بوزان وسعت بخشیدن به طرح امنیت است؛ بدین معنا که به جای آنکه با یک بخش سروکار داشته باشد در پنج بخش به بحث امنیت توجه کرده است. برای این کار بوزان اجتماعات انسانی را تحت تأثیر پنج بخش اساسی فرض می‌کند: نظامی، سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و بوم‌شناختی (زیست - محیطی) که این بخش‌ها جدا از یکدیگر عمل نمی‌کنند و هر یک از آنها دارای کانون مهمی در درون مسأله امنیت و روشی برای تنظیم اولویت‌ها بوده، از طریق ارتباطات قوی به یکدیگر متصل هستند (بوزان، ۱۳۷۸:۳۴). کار باری بوزان در توسعه مطالعات امنیت موجب شد تا او به عنوان هسته اصلی دیدگاهی قرار گیرد که به نام مکتب کپنهاگ شناخته شد. مفهوم امنیت اجتماعی برای نخستین بار و به مفهوم فنی کلمه توسط وی و افرادی چون: ال ویور و لمیتر مطرح گردید. براساس نظریات دانشمندان این مکتب، مهمترین اصلی که رویکرد امنیت اجتماعی بر آن دلالت دارد، بقا و دوام هر جامعه برای حفظ هویت آن است. این ویژگی به خصوص در مورد اجتماعاتی که فاقد دولت هستند، نمود بارزتری دارد و واکنش آنها به تهدیدات هویتی‌شان اهمیت افزون‌تری پیدا می‌کند (شریفی دیاز، ۱۳۸۴:۸۵).

اعتماد: مفهوم اعتماد ادر دیدگاه صاحب‌نظران جامعه‌شناسی جایگاه ویژه‌ای دارد. در رهیافت جامعه‌شناسی اعتماد اجتماعی به عنوان یکی از شاخص‌های اصلی سرمایه اجتماعی است (کلمن، ۱۳۷۷:۴۵۶) اعتماد از نگاه کارکردگرایان: از دیدگاه این جامعه‌شناسان وقتی اعتماد و بی‌اعتمادی در نظام هنجاری و فرهنگی جای می‌گیرد، هر کدام کارکردها و کژکارکردهای مربوط به خود را دارند. فرهنگ اعتماد معمولاً افراد را به همکاری و وحدت سوق می‌دهد. کارآمدی فرهنگ اعتماد باید در برگیرنده اصول و هنجارها با ضمانت اجرایی تشویقی، قابلیت اعتماد برانگیزاننده و موانع منع شده (تابوها) با ضمانت اجرایی تنبیهی از سلب اعتماد باشد. وقتی فرهنگ اعتماد یکطرفه باشد، به نحو گسترده‌ای بر روی اعتماد متمرکز شده، ولی نسبت به سلب اعتماد بی‌اعتنا بوده، اغماض می‌ورزد. در حقیقت، این فرهنگ خام و ساده لوحانه است و پیامدهای کژکارکردی زیادی دارد. این فرهنگ اعتماد زمانی دارای کژکارکردی است که دچار رکود بوده، در مقابل عوامل سلب اعتماد و رواج بی‌اعتمادی از خود واکنشی نشان ندهد (زتومکا، ۱۳۸۴:۱۲۹).

## پیشینه تحقیق

حسینی و همکاران ۱۴۰۱ با بررسی مشتریان بانکهای رفاه در مناطق مختلف شهر شیراز نتیجه گرفتند که متغیرهای اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی دارای همبستگی مثبت میباشد.

حقیقی و همکاران ۱۴۰۰ نیز مشتریان چند بانک ملت در شهر تهران را مورد تحقیق قرار دادند. تحقیق آنها نشان داد که اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی خدمات ایفا میکند.

در تحقیق دیگر انجام شده توسط جوادین و همکاران ۱۳۹۹ در مورد یکی از شعب بانک صادرات در شهر تهران، یافته ها گویای آن بود که فرایندهای داخلی اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی تأثیر مثبت دارد

اندرسون و اسرینیواسان ۲۰۲۱ تأکید میکنند که عوامل شغلی از قبیل ارزش درک شده و همچنین عوامل فردی مانند راحتی و اندازه خرید، ارتباط بین رضایت و وفاداری را تعدیل نمیکند.

عنایت و همکاران (۱۳۹۱) بر اساس یافته‌های خود در مطالعه رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان ۲۹ ساله ساکن شهرهای شیراز و یاسوج و ارزیابی تأثیر اعتماد و ابعاد آن بر ابعاد احساس امنیت اجتماعی نشان دادند که اعتماد اجتماعی و اعتماد نهادی، هر دو موجب افزایش میزان احساس امنیت اجتماعی پاسخگویان می‌شود، اما تأثیر ابعاد اعتماد بر همه ابعاد احساس امنیت یکسان نیست. تأثیر اعتماد نهادی بر احساس امنیت سیاسی تقریباً پنج برابر تأثیر اعتماد تعمیم یافته است، اما در مقابل، تأثیر آن بر میزان احساس امنیت عمومی به همان اندازه اعتماد تعمیم یافته است؛ بنابراین، امنیت مفهومی چند بعدی است و همه ابعاد آن تحت تأثیر متغیرها و عوامل یکسانی قرار ندارند.

نیازی و همکاران (۱۳۹۰) در تحقیقی رابطه بین اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی را در بین زنان مناطق شمال و جنوب شهر تهران بررسی نمودند. در این پژوهش برای سنجش سرمایه اجتماعی از مؤلفه‌های اعتماد اجتماعی، انسجام اجتماعی، مشارکت اجتماعی و آگاهی اجتماعی و گویه‌هایی برای سنجش اعتماد اجتماعی استفاده شده است. یافته‌های تحقیق وجود همبستگی معنادار بین دو سرمایه اجتماعی و احساس امنیت را در بین زنان مناطق شمال و جنوب نشان می‌دهد. همچنین نتایج حاصل بیانگر آن است که با افزایش میزان سرمایه اجتماعی زنان احساس امنیت اجتماعی نیز افزایش می‌یابد.

ذاکری همامانه و همکاران (۱۳۹۱) در بررسی سرمایه اجتماعی و میزان احساس امنیت اجتماعی در شهر یزد، احساس امنیت را در دوازده بعد جانی، مالی، اقتصادی، شغلی، اخلاقی، فرهنگی، عاطفی، احساسی، فکری، حقوقی، قضایی و نوامیس و سرمایه اجتماعی را در سه بعد اصلی اعتماد اجتماعی، شبکه اجتماعی و هنجار اجتماعی مورد توجه قرار دادند. یافته‌های این پژوهش، بیانگر همبستگی مستقیم و معنادار سرمایه اجتماعی و ابعاد سه‌گانه آن با احساس امنیت است. میانگین نمره‌های ابعاد احساس امنیت نشان می‌دهد که بعد احساس امنیت نوامیس، بیشترین مقدار و بعد احساس امنیت فرهنگی کمترین مقدار را داراست.

ساروخانی و هاشم نژاد (۱۳۹۰) در بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی (و مؤلفه‌های آن) و احساس امنیت اجتماعی در جوانان ۲۹-۱۵ ساله شهر ساری که به روش پیمایشی و در بین ۱۱۸ نفر با پرسشنامه محقق ساخته انجام گردید، دریافتند

بین مشارکت اجتماعی، اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی، انسجام اجتماعی با احساس امنیت اجتماعی رابطه معناداری وجود دارد و در این میان، اعتماد اجتماعی نسبت به سایر متغیرها همبستگی بیشتری با احساس امنیت اجتماعی داراست. نادری و همکاران (۱۳۸۹) در مطالعه رابطه بین احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی در چهار مؤلفه اصلی (اعتماد اجتماعی، روابط اجتماعی، مشارکت اجتماعی، انسجام اجتماعی) بوده که با استفاده از روش پیمایشی و ابزار پرسشنامه انجام گرفته است. نتایج این پژوهش گویای آن است که هر چه میزان سرمایه اجتماعی بیشتر باشد، میزان احساس امنیت نیز بیشتر خواهد بود. در تحلیل نهایی نیز شاخص اعتماد اجتماعی بیشترین همبستگی را با احساس امنیت نشان داده است. خادمی (۱۳۸۷) نیز در بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی در بین جوانان شهر تهران که با هدف دستیابی به الگویی نسبتاً جامع از امنیت اجتماعی به روش پیمایشی انجام شده، دریافته است که امنیت اجتماعی خانواده‌ها در منطقه شمال شهر تهران به لحاظ خصوصیات منطقه سکونت، بالا بودن سطح تحصیلات، داشتن مشاغل رده بالا و برخورداری از وضعیت رفاهی بهتر از منطقه جنوب شهر تهران بیشتر است. همچنین در حالت کلی امنیت اجتماعی مردان بیشتر از زنان است.

گروسی و همکاران (۱۳۸۶) با بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت در بین دانشجویان دانشگاه آزاد دریافته‌اند دانشجویانی که از گروه‌های قومی متفاوت هستند، احساس امنیت مشابهی ندارند، همچنانکه دختران متعلق به گروه‌های درآمدی متفاوت، از نظر میزان احساس امنیت با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد تنها اعتماد بین شخصی پاسخگویان؛ یعنی اعتماد به افراد خاص و نزدیک که روزانه با آنها در تعامل هستند، بر سطح امنیت اجتماعی آنها تأثیر دارد و سطح درونی و سطح کلان اعتماد اجتماعی؛ یعنی اعتماد بنیادین و اعتماد عام در این میان تأثیرگذار نبوده است.

نتایج پژوهش نجیبی ربیعی (۱۳۸۴) در بررسی عوامل مؤثر بر میزان احساس امنیت با تأکید بر سرمایه نشان می‌دهد که دو سوم از افراد مورد مطالعه در حد متوسطی احساس امنیت دارند. افرادی که سرمایه اجتماعی بیشتری دارند، احساس امنیت بیشتری دارند. همچنین، افرادی که سرمایه فرهنگی یا اقتصادی بیشتری دارند احساس امنیت کمتری دارند؛ به عبارت دیگر، در میان اقشار نخبه جامعه و صاحبان سرمایه اقتصادی احساس امنیت کمتر است. براساس یافته‌های به دست آمده از این تحقیق به نظر می‌رسد که ناامنی در ابعاد جانی و مالی مشکل عمده شهروندان است.

مرکز افکار سنجی دانشجویان (۱۳۸۲) در بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی از دیدگاه شهروندان تهرانی، احساس امنیت را با استفاده از معرف‌های مختلفی سنجیده است. در این تحقیق مفهوم احساس امنیت با معرف‌های ارزیابی از میزان بروز جرایم در جامعه، ارزیابی از احتمال کمک مردم در صورت تهدیدات امنیتی، ارزیابی از عملکرد دستگاه‌های تأمین کننده امنیت در جامعه، به ویژه قوه قضاییه و نیروی انتظامی و ارزیابی از عوامل تأمین کننده و شرایط و موقعیت‌های مخاطره آمیز سنجیده شده است. نتایج تحقیق نشان داده است که ۶۰ درصد از ساکنان شهر تهران میزان امنیت این شهر را کم و بسیار کم ارزیابی کرده‌اند. همچنین، برخورداری از پشتیبانی مردم و برخورداری از حمایت

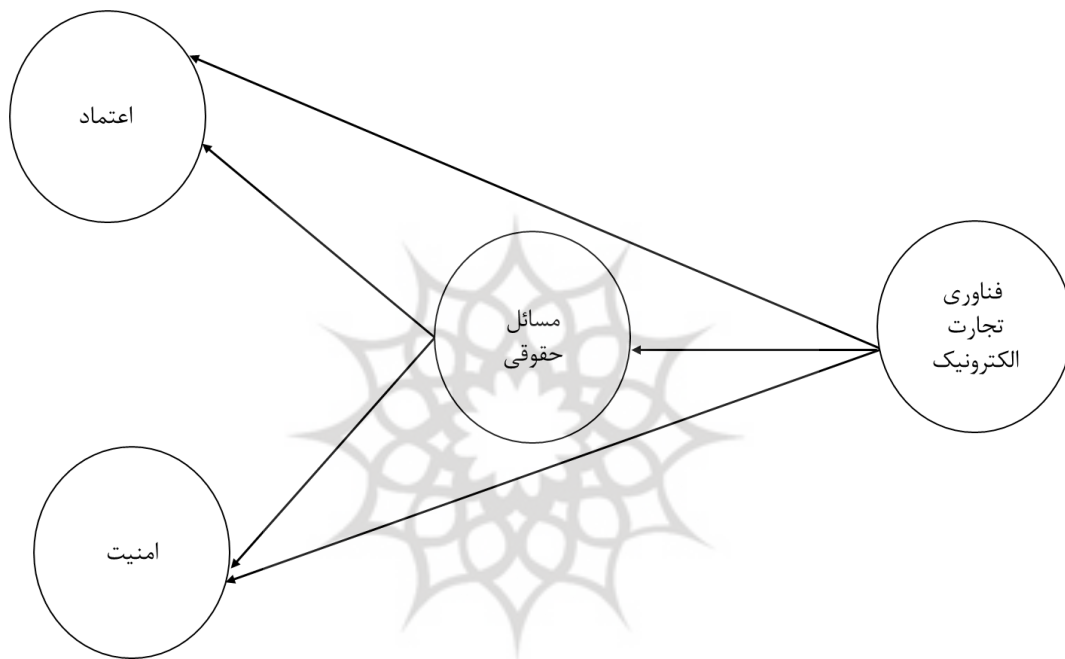


خانواده و دوستان نقش بیشتری در تأمین امنیت شهروندان دارد و برخورداری از پلیسی توانمند در مرتبه بعد قرار می‌گیرد.

جکسون (۲۰۰۶) در بررسی امنیت اجتماعی و پایداری به قواعد غیر رسمی نتیجه می‌گیرد که تصورات از انسجام اجتماعی، اعتماد و کنترل اجتماعی غیر رسمی و تفسیرها از ارزش‌ها، هنجارها و اخلاقیات مردم تشکیل دهنده اجتماع، درست به همان اندازه تفاسیر مربوط به پنجره‌های شکسته و عدم امنیت در شکل دادن به تصور مخاطره نقش دارند، زیرا سبب نقض اعتمادی می‌شوند که انتظارات منفی را پنهان نگه می‌دارند و به احساس ناامنی می‌انجامند.

### مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی محقق ساخته است.



شکل ۱. الگوی مفهومی پژوهش

### فرضیه های پژوهش

فرضیه اول: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه دوم: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه سوم: فناوری تجارت الکترونیک بر امنیت در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه چهارم: فناوری تجارت الکترونیک بر مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه پنجم: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه ششم: فناوری تجارت الکترونیک بر امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه هفتم: مسائل حقوقی بر اعتماد در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

فرضیه هشتم: مسائل حقوقی بر امنیت در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد.

### روش تحقیق

این پژوهش یک مطالعه توصیفی-پیمایشی است، جامعه مورد بررسی در این تحقیق، کارمندان موسسه حقوقی آرازفرتاک هستند. داده های کمی این پژوهش بصورت نظر سنجی حضوری و آنلاین حاصل گردید. در این راستا داده های مورد نیاز از پرسشنامه استاندارد، ۱۸ نفر از کارمندانی که در نظر سنجی آنلاین شرکت کردند استخراج گردید.

نمونه آماری به صورت خوشه ای انتخاب شده اند. نمونه گیری خوشه ای و مبتنی بر این که فهرست کامل افراد جامعه مورد مطالعه در دسترس نیست انجام خواهد شد. اگر در گروه بندی جامعه، واریانس بین طبقات کم ولی در داخل طبقات زیاد باشد، از روش نمونه گیری خوشه ای استفاده می شود؛ یعنی اگر در گروه بندی جامعه بین طبقات مختلف تفاوت زیادی وجود نداشته باشد، ولی بین افراد هر طبقه تفاوت زیادی وجود داشته باشد در این صورت از روش نمونه گیری خوشه ای بهره می گیریم در این جا هر طبقه را خوشه می نامند. بر عکس نمونه گیری تصادفی طبقه ای که در آن گروههای همگن هستند در نمونه گیری خوشه ای گروهها ناهمگن هستند و به ویژه این روش زمانی به کار می رود که فهرستی از افراد جامعه در دسترس نیست و یا توزیع جغرافیایی افراد بسیار پراکنده و گسترده است در این نمونه گیری واحد نمونه گیری فرد نیست بلکه شامل گروه یا خوشه ای از افراد است

فهرست کامل افراد جامعه مورد مطالعه در دسترس نیست. بدین منظور از میان خوشه ها به تصادف نمونه گیری به عمل آورده و تمام حجم خوشه را سرشماری می کنیم. روش گردآوری داده ها میدانی و ابزاراندازه گیری پرسشنامه میباشد. روایی آن با روش محتوایی، سازه و صورتی در حد قابل قبول تائید یارده میشود و پایایی اندازه گیری، از طریق فرمول آلفای کرونباخ تائید یا رد میشود. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استاندارد شده استفاده شده است، برای تجزیه و تحلیل داده ها، ابتدا به بررسی قابل قبول بودن مدل نظری از طریق نرم افزار SPSS تحلیل داده ها انجام خواهد شد، در مرحله اول، برای شناسایی متغیرهای موثر با استفاده از پرسشنامه (متخصصان شرکت مربوطه)، خبرگان و کارشناسان فعال در این صنعت برای تشخیص و شناسایی تغییرات استفاده می شود. در مرحله دوم، از تحلیل داده ها مربوط به بررسی پرسشنامه و مطالعات انجام گرفته، به منظور شناسایی و انتخاب تغییرات استفاده خواهد شد. در مرحله سوم، به شناسایی عوامل مهم پرداخته می شود. در مرحله چهارم با توجه به خروجی مرحله سوم، به بررسی فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک از طریق نرم افزار لیزرل می پردازیم.

### یافته های پژوهش

برای پرسشنامه به بررسی فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک از تانگ یو کیو کیو، یانگ وی ۲۰۱۹ طراحی و اعتباریابی شده است، ابتدا آمار توصیفی عبارت از مجموعه روش هایی است که پردازش داده ها را فراهم می سازد. آمار توصیفی متغیرهای پژوهش در جدول زیر آورده شده است.

کمیت‌های آماری توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار و واریانس، میانه و... می باشد. کمیت‌های آماری اشاره شده برای متغیرهای این پژوهش محاسبه شده است.

جدول ۱ آمار توصیفی متغیرها

متغیرها	تعداد	میانگین	میانه	ماکزیمم	مینیمم	واریانس	انحراف معیار
فناوری تجارت الکترونیک	۵۱۸	۰/۹۱	۰/۸۹	۰/۱۶	۰/۹۷	۰/۸۷	۰/۷۸۶
اعتماد	۵۱۸	۰/۹۲	۰/۸۲	۰/۲۸	۰/۶۵	۰/۹۹	۰/۹۳۴
امنیت	۵۱۸	۰/۸۲	۰/۷۸	۰/۳۲	۰/۷۸	۰/۴۱	۰/۶۵۹
مسائل حقوقی	۵۱۸	۰/۱۷	۰/۲۱	۰/۴۱	۰/۹۱	۰/۲۱	۰/۹۸۷

نتایج آمار توصیفی در جدول ۱ نشان می دهد، میانگین و میانه داده ها به هم نزدیک بوده و انحراف معیار کمی دارند، بنابراین داده ها دارای توزیع نرمال می باشند. به منظور آزمون فرضیه های پژوهش از معادلات ساختاری استفاده شده است شاخص های مدل تخمین زده شده به صورت زیر است:

$$\text{Root Mean Square Residual (RMR)} = ۰/۱۶$$

$$\text{Standardized RMR} = ۰/۱۸$$

$$\text{Goodness of Fit Index (GFI)} = ۰/۸۷$$

$$\text{Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)} = ۰/۸۵$$

$$\text{Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI)} = ۰/۷۴$$

همانطور که مشاهده می شود شاخص های مدل حاکی از برازش مناسب مدل است. مقدار  $p_2$  میزان پایین و مناسبی است. به عبارت دیگر مدل مفهومی پژوهش تا میزان زیادی منطبق بر داده های مشاهده شده است. به عبارت دیگر خروجی نشان می دهد نتایج تحلیل عاملی نهایی و نیز روابط تعریف شده در مدل، در تمام موارد معنادار بوده است.

جدول ۲ بارهای عاملی تحقیق به همراه شاخص روایی و پایایی

مقیاس متغیر	CR	AVE	T-VALUE	FACTOR LOADINGS
فناوری تجارت الکترونیک	۰/۷۸	۰/۹۱	14/67	۰/۳۴
P1	.	.	1/8	۰/۸۹
P2	.	.	12/4	۰/۷۷
P3	.	.	6/8	۰/۸۶۳
P4	.	.	9/1	۰/۲۹۵
P5	.	.	18/0	۰/۱۶۷۸
اعتماد	۰/۷۶	۰/۸۴	19/2	۰/۶۳
G1	.	.	17/07	۰/۸۹

مقیاس متغیر	CR	AVE	T-VALUE	FACTOR LOADINGS
G2	.	.	0	۰/۷۷
G3	.	.	0	۰/۸۶۳
G4	.	.	17/07	۰/۲۹۵
G5	.	.	18/0	۰//۶۷۸
امنیت	۰/۸۸	۰/۷۹	1/0	۰/۶۳
M1	.	.	76/0	۰/۸۹
M2	.	.	43/0	۰/۷۷
M3	.	.	24/67	۰/۸۶۳
M4	.	.	1/8	۰/۲۹۵
M5	.	.	12/4	۰//۶۷۸
مسائل حقوقی	۰/۲۷	۰/۴۲	6/8	۰/۶۳
N1	.	.	9/1	۰/۸۹
N2	.	.	18/0	۰/۷۷
N3	.	.	19/2	۰/۸۶۳
N4	.	.	17/07	۰/۲۹۵
N5	.	.	0	۰//۶۷۸

همانگونه که در جدول مشخص است، بار عاملی مربوط به فرضیه های اول تا هشتم مقادیر قابل توجهی دارند. در نهایت میزان AVE (روایی) برابر با ۰/۹۱ و میزان CR هم ۰/۷۸ بدست آمد که کاملاً قابل قبول می باشند. لذا میتوان مدل بالا را بعنوان مدلی استاندارد و دارای روایی و پایایی قابل قبول در شرایط دیگر نیز بکار برد.

آزمون سوبل رویکرد حاصل ضرب ضرایب، روش دلتا یا رویکرد نظریه نرمال هم نامیده شده است. آزمون سوبل برای انجام استنباط در مورد ضریب اثر غیرمستقیم ab، بر همان نظریه استنباط مورد استفاده برای اثر مستقیم مبتنی است. متغیر میانجی پژوهش ما (مسائل حقوقی) درونزا است یعنی این متغیر نسبت به متغیر مستقل حالت وابسته دارد و نسبت به متغیر وابسته حالت مستقل دارد. همانطور که در شکل مشخص است اگر متغیر مستقل با X و متغیر وابسته با Y نمایش داده شود آنگاه اثر غیرمستقیم ab یک برآورد خاص نمونه از اثر غیرمستقیم در جامعه است که در معرض واریانس نمونه گیری قرار دارد. با داشتن برآوردی از خطای استاندارد ab و با فرض نرمال بودن داده ها و توزیع نمونه گیری ab می توان یک p-value برای ab به دست آورد. بطور کلی در آزمون سوبل می توان از تخمین نرمال برای بررسی معنی داری رابطه استفاده کرد. با داشتن برآورد خطای استاندارد اثر غیرمستقیم می توان فرضیه صفر را در مقابل فرض مخالف آزمون کرد. آماره Z برابر است با نسبت ab به خطای استاندارد آن؛ به عبارت دیگر مقدار Z-Value را از رابطه زیر بدست می آوریم:

$$z\text{-value} = a*b/\text{SQRT}(b^2*s_a^2 + a^2*s_b^2 + s_a^2*s_b^2)$$

جدول ۳ آزمون سوبل

Z_value	Model sobl مدل سوبل	R رگرسیون	خطای استاندارد	تخمین خطای استاندارد	Std. Error of the estimate خطای برآورد	متغیر میانجی
2/1	۱	۰/۳۲۸	۰/۴۵۶	۰/۴۰۹	۰/۹۸۱	مسائل حقوقی

بر اساس نتایج این جدول متغیرهای پیش بین توانسته‌اند ۴۵٪ از تغییرات در متغیر مسائل حقوقی را تبیین کنند در نظر گرفتن سطح خطای  $\alpha=0.05$  مقدار Z از ۱/۹۶ بیشتر باشد، اثر غیرمستقیم مشاهده شده از نظر آماری معنادار است. مقادیر ضریب مسیر a و b و نیز خطاهای استاندارد SE هر مسیر را از خروجی های نرم افزار در این محاسبه گر مقدار Z VALUE سوبل برای متغیر میانجی محاسبه گردید. اکنون مقدار آن ۰/۹۸ می باشد خارج از بازه بحرانی یعنی ۱/۱ میباشد و اثر تعدیلی تایید می شود. در ادامه بر اساس نتایج و آزمون سوبل اثرات مستقیم و غیرمستقیم فرضیه های میانجی نشان داده میشود

جدول ۴ اثرات مستقیم و غیرمستقیم فرضیه های میانجی

نتیجه	تاثیر غیر مستقیم	تاثیر مستقیم	تاثیر کل	فرضیه های میانجی دار
میانجی	۰.244(.000)	۰.400(.001)	۰.644(.001)	فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
میانجی	۰.271(.002)	۰.559(.000)	۰.830(.001)	فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
میانجی	۰.166(.001)	۰.362(.001)	۰.528(.000)	فناوری تجارت الکترونیک بر امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد

با توجه به جدول ۴ تاثیر کل و تاثیر غیر مستقیم و تاثیر فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک با سطح معناداری پایین تر از ۰/۰۵ در هر سه رابطه معنادار بوده بنابراین میتوان ادعا نمود فرضیه های میانجی دار تاثیر معناداری دارد، بنابراین این فرضیه ها نیز تایید می گردد. تجزیه و تحلیل کل فرضیه ها از طریق مدل سوبل برای متغیر فرضیه ها انجام می شود.

جدول ۵ آزمون سوبل معادله رگرسیون برای فرضیه ها

Z_value	Model sobl مدل سوبل	R رگرسیون	خطای استاندارد	تخمین خطای استاندارد	Std. Error of the estimate خطای برآورد	متغیرها
---------	------------------------	--------------	-------------------	----------------------------	--	---------

فناوری الکترونیک	تجارت	۰/۹۸۱	۰/۴۰۹	۰/۴۵۶	۰/۳۲۸	۱	2/1
اعتماد		۱/۳۴	۰/۲۴	۰/۱۹۰۱	۰/۶۸	۰	۰/۱۷۸
امنیت		۱/۱۸	۰/۰۸	۰/۲۶	۰/۳۶۱	۱	۱/۷
مسائل حقوقی		۱/۱۴	۰/۴۳	۰/۳۵	۰/۳۷	۱	۲/۰۹

از آنجا که قبلاً نتیجه گرفتیم فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد، جدول ۶ بین این متغیرها رابطه معناداری وجود دارد که این را ثابت می کند.

جدول ۶- نتایج آزمون های معادلات ساختاری برای فرضیه ها

Sig.	beta	t	St. errs. of the estimate	Multiple R	regression	فرضیه ها
۰/۰۰	۰/۱۸	۱/۳۳	۱/۴۶	۰/۸۹	۰/۱۲	فرضیه اول: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰/۰۰	۰/۱۲	۳/۹۸	۱/۸۷	۰/۶۷	۰/۱۶۵	فرضیه دوم: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰/۰۰	۰/۸۷۹	۳/۶۵	۸/۹۱	۰/۴۳	۰/۱۷	فرضیه سوم: فناوری تجارت الکترونیک بر امنیت در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰/۰۰	۰/۱۸	۴/۸۷	۵/۱۲	۰/۱۲	۰/۲۳	فرضیه چهارم: فناوری تجارت الکترونیک بر مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰/۰۰	۰/۶۵	۲/۱۸	۱/۸	۰/۷۷	۰/۲۷	فرضیه پنجم: فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰/۰۰	۰/۸۶۳	۲/۶۷۰۹	۱/۷	۰/۸۶۳	۰/۳۰۸	فرضیه ششم: فناوری تجارت الکترونیک بر امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد

۰/۰۰	۰/۲۹۵	۲/۲۹	۱/۰۶	۰/۲۹۵	۰/۱۹۴	فرضیه هفتم: مسائل حقوقی بر اعتماد در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد
۰۰/۰۰	۰/۲۳	۳/۹۸	۱/۲۱	۰//۶۷۸	۰/۱۸	فرضیه هشتم: مسائل حقوقی بر امنیت در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار دارد

هدف از تحقیق فناوری تجارت الکترونیک بر اعتماد و امنیت با نقش میانجی مسائل حقوقی در موسسه حقوقی آرازفرتاک تاثیر مثبت و معنادار تجزیه و تحلیل فرضیه ها، رابطه مثبت معنی داری پیدا شده است.

### نتیجه گیری

احساس امنیت اساساً مقوله‌ای ذهنی- عینی است و ارتباط مستقیم با ذهنیت و ادراک افراد از آسیب پذیری و تهدیدات دارد. همچنین، نقش امنیت بر حیات فردی و اجتماعی بسیار پیچیده‌تر از آن است که پیشتر انتظار می‌رفت، زیرا دارای ابعاد گسترده و زوایای پنهان و آشکار بسیاری است. احساس ناامنی از خود ناامنی مهمتر است؛ مثلاً وقوع جرم ممکن است تنها چند نفر قربانی داشته باشد، در صورتی که همین حادثه باعث ایجاد رعب و وحشت و ناامنی در میان تعداد زیادی از افراد می‌شود از آنجا که موضوع امنیت دارای زوایای پنهان و ابعاد گسترده‌ای است و عناصر ذهنی و عینی در کنار یکدیگر احساس امنیت را تحقق می‌بخشند، لذا در نظر گرفتن احساس امنیت و اعتماد در فناوری جارت الکترونیک به عنوان موضوعی اجتماعی و چند وجهی لازم و ضروری است بر اساس یافته‌های پژوهش، احساس امنیت اقتصادی بیشترین همبستگی را با اعتماد اجتماعی دارا بود. در این زمینه فراهم نمودن شرایط عینی، همچون: اشتغال، توزیع عادلانه‌تر امکانات جامعه، کاهش شکاف‌های درآمد و توجه به وضع معیشتی مردم؛ به ویژه در بخش‌های محروم شهری می‌تواند احساس ناامنی اقتصادی شهروندان را کاهش دهد. توجه به نقش بازاریان و اصناف در این زمینه نیز حائز اهمیت است. نظارت و کنترل بر فضای اقتصادی بازار و ایجاد ثبات در قیمت‌ها می‌تواند موجب آرامش و احساس امنیت اقتصادی مردم گردد. همچنین، فراهم نمودن زمینه‌های بالندگی و رشد برای سرمایه گذاران در فعالیت‌های تولیدی و اقتصادی نیز می‌تواند احساس امنیت اقتصادی را در اقشار طبقات بالای جامعه فزونی داده، علاوه بر رونق اقتصادی، اعتماد اجتماعی آنان را نیز افزایش دهد... همه ما در حال حاضر در نوسان زندگی می‌کنیم. مشتریان شما تمام تلاش خود را می‌کنند تا بدون جای پای قابل توجه و در نتیجه تغییر رفتار خود، خود را با زمان‌های عجیب تطبیق دهند. به‌عنوان یک صاحب کسب‌وکار، هنگام تلاش برای حمایت از نیازهای مشتریان و نیازهای خود، با همان عدم اطمینان مواجه هستید. بسته به صنعت و مخاطب شما، پاسخ شما به وضعیت همیشه در حال تغییر تغییر خواهد کرد. شما مشتریان خود را بهتر از هر کسی می‌شناسید. امیدواریم این منبع به شما کمک کرده باشد تا برخی از راه‌های تغییر رفتار آنها را درک کنید، بنابراین بتوانید به بهترین شکل ممکن به آنها خدمت کنید.

## منابع و مآخذ

۱. آلبر، ن. (۲۰۲۰). تأثیر انتشار ویروس کرونا بر بازارهای سهام: مورد بدترین ۶ کشور موجود در SSRN ۳۵۷۸۰۸۰.
۲. ایتی و شیوارا و کاماسه و دزنییر ۲۰۲۰ اثرات اقتصادی ووهان ۲۰۱۹ ویروس کرونا بر چین و جهان. مجله ویروس شناسی پزشکی.
۳. السید و الرحیم ۲۰۲۰ تأثیر گسترش کووید ۱۹ بر بخش های بازار سهام مصر. موجود در SSRN ۳۶۰۸۷۳۴.
۴. فرناندز، ن. (۲۰۲۰). اثرات اقتصادی شیوع ویروس کرونا بر اقتصاد جهان. موجود در SSRN ۳۵۵۷۵۰۴.
۵. حسنات، م. و، هوک، ع.، شیخا، ف. ع.، انور، م.، حمید، ع. ب. و تات،
۶. اچ. اچ ۲۰۲۰. (تأثیر ویروس کرونا (کووید-۱۹) بر تجارت الکترونیک در مالزی. مجله آسیایی مطالعات چند رشته ای، ۳(۱)، ۸۵-۹۰.
۷. مجاللی و بحری ۲۰۱۶ مدل مفهومی ارتباطات دهان به دهان الکترونیکی از طریق سایت های شبکه های اجتماعی: اثر تعدیل کننده ویژگی های شخصیتی. بررسی بین المللی مدیریت و بازاریابی،
۸. مجاللی، تی ای (۱۳۹۷). تعیین کننده های شفاهی الکترونیکی از طریق فیس بوک: چشم انداز مزایای نامشهود. نامه های علوم پیشرفته، ۲۴ (۶)، ۴۱۰۲-۴۱۰۵.
۹. نخته و جین. (۲۰۲۰). تأثیر کروناویروس بر تجارت الکترونیک. مطالعات در نام مکان های هندی، ۴۰ (۶۸)، ۵۱۶-۵۱۸.
۱۰. اینگلهارت، رونالد. (۱۳۷۳). «تحول فرهنگی در جوامع پیشرفته صنعتی»، ترجمه مریم وتر، تهران: انتشارات کویر.
۱۱. باباخانی، فرهاد. (۱۳۸۹). «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت با تأکید بر نقش پلیس»، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، ش ۲۱، صص ۱۸۳-۱۹۹.
۱۲. بوزان، باری. (۱۳۷۸). مردم، دولت ها و هراس، ترجمه پژوهشکده مطالعات راهبردی، تهران: انتشارات پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۱۳. تاجبخش، کیان. (۱۳۸۴). سرمایه اجتماعی، اعتماد، دموکراسی و توسعه، تهران: نشر شیرازه.
۱۴. پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰). «دموکراسی و سنت های مدنی»، ترجمه محمد تقی دلفروز، تهران: نشر روزنامه سلام.
۱۵. چلیپی، مسعود و مبارکی محمد. (۱۳۸۴). «تحلیل رابطه سرمایه اجتماعی و جرم در سطح خرد و کلان»، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، ش ۲.
۱۶. چلیپی، مسعود. (۱۳۷۵). «جامعه‌شناسی‌نظم»، تهران: نشر نی.
۱۷. حاجیانی، ابراهیم. (۱۳۸۴). «چارچوب روش شناختی برای بررسی احساس امنیت»، فصلنامه مطالعات امنیت اجتماعی، تهران: انتشارات معاونت اجتماعی ناجا.
۱۸. حیدری، اله رحم. عنایت، حلیمه. موحد، مجید. (۱۲۹۰). «جهانی شدن فرهنگ و احساس امنیت سیاسی (مطالعه موردی جوانان شهر شیراز)»، فصلنامه رهنامه سیاستگذاری، ش ۴، صص ۱۲۵-۱۵۶.
۱۹. خادمی، علی. (۱۳۸۷). «بررسی عوامل مؤثر بر احساس امنیت اجتماعی (مطالعه تجربی جوانان شهر تهران)»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تهران دانشکده علوم اجتماعی.



۲۰. دفتر طرح های ملی وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی. (۱۳۸۲). «پیمایش ملی ارزش ها و نگرش های ایرانیان»، موج دوم.
۲۱. ذاکری هامانه، راضیه. افشانی، علیرضا. عسکری ندوشن، عباس. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و میزان احساس امنیت در شهر یزد»، مجله جامعه شناسی ایران، ش ۳، صص ۸۳-۱۱۰.
۲۲. زتومکا، پیوتر. (۱۳۸۴). «اعتماد، یک نظریه جامعه شناختی»، ترجمه فاطمه گلابی، تبریز: ناشر مترجم، چاپ اول.
۲۳. شریفی دیاز، مسعود. (۱۳۸۴). «بررسی اقتدارگرایی و عوامل موثر بر آن با تأکید بر احساس امنیت»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه شهید بهشتی دانشکده ادبیات و علوم انسانی.
۲۴. صادقیان، سید جلال. (۱۳۸۲). «درآمدی بر امنیت و ابعاد و گستره آن»، فصلنامه دانش انتظامی، ش ۱۶، صص ۵۴-۷۵.
۲۵. عنایت، حلیمه و همکاران. (۱۳۹۱). «مطالعه رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در میان جوانان ۱۵ تا ۲۹ سال ساکن شهرهای شیراز و یاسوج»، فصلنامه جامعه شناسی کاربردی، سال بیست و سوم، ش ۴۵، صص ۸۱-۱۰۴.
۲۶. علوی، بابک. (۱۳۸۰). «نقش سرمایه اجتماعی در توسعه»، ماهنامه تدبیر، دوره ۱۲ ش ۱۱۶.
۲۷. غفاری، غلامرضا. (۱۳۸۳). «اعتماد اجتماعی در ایران: تحلیل یافته های پیمایش ارزش ها و نگرش های ایرانیان»، تهران: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی، دفتر طرح های ملی.
۲۸. کاظمی پور، عبدالمحمد. (۱۳۸۱). «سرمایه اجتماعی در ایران»، تهران: انتشارات طرح های ملی، چاپ اول.
۲۹. کلاهچیان، محمود. (۱۳۸۴). «راهکارهای تحقق امنیت اجتماعی»، مجموعه مقالات و سخنرانی های همایش امنیت اجتماعی، جلد اول، تهران: معاونت اجتماعی ناجا.
۳۰. کلمن، جیمز. (۱۳۷۷). «بنیاد نظریه اجتماعی»، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
۳۱. گروسی، سعیده. میرزایی، جلال. شاهرخی، احسان. (۱۳۸۶). «بررسی رابطه اعتماد اجتماعی و احساس امنیت (مطالعه موردی دانشجویان دختر دانشگاه آزاد واحد جیرفت)»، فصلنامه دانش انتظامی، سال نهم، ش ۲، صص ۲۶-۳۹.
۳۲. گیدنز، آنتونی. (۱۳۷۷). «پیامدهای مدرنیته»، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: نشر مرکز.
۳۳. — (۱۳۷۸). «تجدد و تشخیص»، ترجمه ناصر موفقیان، تهران: نشر نی.
۳۴. لاپتن، دבורا. (۱۳۸۰). «بیم و مدرنیزاسیون تأملی»، ترجمه مریم رفعت جاه، فصلنامه فلسفی ارغنون، ش ۱۸، صص ۲۹۳-۳۱۶.
۳۵. مرکز افکار سنجی دانشجویان. (۱۳۸۲). بررسی میزان احساس امنیت اجتماعی از دیدگاه شهروندان تهرانی، تهران: مرکز افکار سنجی دانشجویان ایران.
۳۶. نادری، حمدالله. جاهد، محمد علی. شیرزاده، مهین دخت. (۱۳۸۹). «بررسی رابطه احساس امنیت اجتماعی و سرمایه اجتماعی (مطالعه موردی شهر اردبیل)»، فصلنامه مطالعات اجتماعی، ش ۱۲، صص ۵۹-۸۷.
۳۷. ناطق پور، محمد جواد و فیروز آبادی سید احمد. (۱۳۸۴). «بررسی سرمایه اجتماعی و عوامل مؤثر بر شکل گیری آن در شهر تهران»، مجله جامعه شناسی ایران، دوره ششم، ش ۴ زمستان، صص ۵۹-۹۱.

۳۸. نجیبی ربیعی، مریم. (۱۳۸۴). «بررسی عوامل مؤثر بر میزان احساس امنیت با تأکید بر سرمایه اجتماعی»، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی دانشکده علوم اجتماعی.

۳۹. نوروزی، فیض الله و فولادی سپهر، سارا. (۱۳۸۸). «بررسی احساس امنیت اجتماعی زنان ۱۵-۲۹ ساله شهر تهران و عوامل مؤثر بر آن» فصلنامه راهبرد، سال هجدهم، ش ۵۳، صص ۱۲۹-۱۵۹.

۴۰. نیازی، محسن. شقایق مقدم، الهام. شادفر، یاسمن. (۱۳۹۰). «بررسی رابطه بین میزان سرمایه اجتماعی و احساس امنیت اجتماعی در بین زنان مناطق شمال (۱ و ۲) و جنوب شهر (۲۰ و ۱۹) تهران»، فصلنامه جامعه شناسی مطالعات جوانان، سال دوم، شماره سوم، صص ۱۳۱-۱۶۰.

41. Helen,T (2003), The possibility of social security in An insecure society. Ageing societies, New sociology 6th conference of European sociological Association 23rd – 26th. September 2003, Murica, spain European social policy Research Network steam. Wednesday, September 24th: poverty, social Exclusion & social security. Tuula. Helen@kela.Fi.
42. Jackson, Jonathan (2006), Introducing Fear of Crime to Risk Research." Risk Analysis.Vol. 26, No.1, Pp.253- 64.
43. Jalava, Jane (2003), From norms to trust: The Luthmannian Connevtion between Trust and system, University of Helsinki, sage publication, London.
44. Putnam.R(2000), Bowling Alone. The collaps and Revial of American community New York.

