

Περίληψη Διπλωματικής Εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται το ιδιαίτερα σημαντικό ζήτημα της ασφάλειας στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο στην Ελλάδα. Η μελέτη έγινε με γνώμονα την αντίληψη της ασφάλειας του καταναλωτή, κατά την εμπλοκή του σε ηλεκτρονικές συναλλαγές, δεδομένου ότι υπό το πρίσμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, η ποιότητα παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικού Εμπορίου εξαρτάται άμεσα από την πρώτη.

Για την ανάπτυξη του ζητήματος ακολουθήθηκε η εξής μεθοδολογία:

- § Αρχικά γίνεται παρουσίαση των εννοιών του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, των αρχών της ΔΟΠ, της ασφάλειας στα πληροφοριακά συστήματα και της νομοθεσίας που διέπει το Ηλεκτρονικό Εμπόριο.
- § Στη συνέχεια γίνεται ανάλυση των παραγόντων που επηρεάζουν την αντίληψη της ασφάλειας στις ηλεκτρονικές συναλλαγές και εξετάζεται η επάρκεια της Ελληνικής Νομοθεσίας σε σχέση με τους παράγοντες αυτούς.
- § Η Συναλλακτική Διαδικασία αναλύεται και εντοπίζονται αφενός οι ιδιαιτερότητές της στην περίπτωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών και αφετέρου τα «κενά» στη διαδικασία, δηλαδή σημεία όπου υπάρχει μεγάλη πιθανότητα εμφάνισης προβλημάτων σε σχέση με την αντίληψη της ασφάλειας του καταναλωτή
- § Η εργασία ολοκληρώνεται προτείνοντας συγκεκριμένες ενέργειες για την βελτίωση της διαδικασίας, με στόχο την εξάλειψη των υπαρχόντων κενών και την μεγιστοποίηση του αισθήματος ασφάλειας, και ως εκ τούτου, της ικανοποίησης του καταναλωτή.

Τέλος, μέσα στους άτυπους στόχους της παρούσας εργασίας είναι και η δημιουργία ενός πρακτικού «οδηγού» για όσες επιχειρήσεις ενδιαφέρονται να βελτιώσουν τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου που παρέχουν, ή για όσες ενδιαφέρονται να ξεκινήσουν την παρουσία τους στο χώρο.