

تحليل معوقات تطبيق التجارة الالكترونية:دراسة تطبيقية لعينة من الشركات العاملة في مدينة اربيل  
لعام 2017

**Analysis of obstacles to the application of electronic commerce: An applied study of a sample of companies operating in the city of Erbil in 2017**

م.د.عمر عبدالله مجيد	ا.م. د. سردار عثمان باداوقبي	م.م.درياز انور اسماعيل
كلية التقنية الادارية - قسم المحاسبة	كلية العلوم الادارية و المالية- قسم	كلية العلوم الادارية و المالية-قسم
جامعة بوليتكنيك-أربيل	المالية و المصرفية- جامعة نولج	المحاسبة
و محاضر في كلية العلوم الادارية و	كلية الادارة و الاقتصاد-جامعة صلاح	جامعة نولج
المالية- جامعة نولج	الدين	

تاريخ استلام البحث 2018/3/29 تاريخ قبول النشر 2018/6/20 تاريخ النشر 2019/8/19

### المستخلص

مما لا يحتاج الى الجدل او اثبات ان التجارة الالكترونية بكل ابعادها و محتوياتها قد اصبحت ذات اهمية بالغة، لا للسياسيين بل و للاقتصاديين ايضا و الى علماء الاجتماع و القانون، و من هذه المنطلقات فقد حاول الباحثين تغطية معوقات تطبيق التجارة الالكترونية في العينة من الشركات في مدينة اربيل، و من اهم معوقات تطبيقها و المتمثلة بمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية. و يهدف البحث الى بيان المعوقات التي تعترض لها الشركات العاملة في مجال التجارة الالكترونية و سبل تفعيلها في مدينة اربيل. وقد توصل البحث الى مجموعة من النتائج و منها ان المعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية تفسر التغيرات الحاصلة في التجارة الالكترونية. و خلصت البحث الى تقديم عدد من المقترحات و منها: العمل على تدريب و تاهيل العاملين في الشركات العاملة على تطبيق التجارة الالكترونية في اقليم كردستان-العراق. و العمل على اصدار قانون يحدد طبيعة و نطاق عمل التجارة الالكترونية في الاقليم. و يقع على عاتق حكومة الاقليم تشجيع و تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بهدف دعم التكنولوجيا للتجارة الالكترونية في الاقليم.

الكلمات المفتاحية: التجارة الالكترونية، الشركات العاملة، مدينة اربيل

### Abstract

Which requires no argument or proof that electronic commerce in all its dimensions and contents has become of great importance, not for politicians but also for economists and sociologists and law, and from these premises, researchers have tried to cover the obstacles to the application of electronic commerce in the sample of companies in Erbil city, and one of the most important impediments to its application is the political, financial, human, technological and legal obstacles. The aim of the research is to identify the obstacles facing companies operating in the field of electronic commerce and ways of activating them in the city of Erbil. The research has reached a number of results, including political, financial, human, technological and legal obstacles that explain changes in electronic commerce. The study concluded with a number of proposals, including: training and qualifying the employees of the companies working on the application of electronic commerce in the

Kurdistan Region - Iraq. And work on issuing a law defining the nature and scope of electronic commerce in the region. It is the responsibility of the regional government to promote and develop the information technology infrastructure, in order to support technology for electronic commerce in the region.

**Keywords:** Electronic Commerce, Operating Companies, Erbil City

## المقدمة

ان تطور تكنولوجيا المعلومات يعد عصب تطور البشرية و توسع امكاناتها و طاقاتها، اذ انعكست السلع التكنولوجية المختلفة على المجتمع العالمي باجمعه، و كعامل رئيس في حركة البشر خلال القرن الحادي و العشرين اصبح الانسان يعيش على اوتار هذا التقدم، ان العامل الاساس و راء عمق التأثير لتكنولوجيا المعلومات هو التطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات، فضلا عن تطور الاتصالات، و صاحبها ظهور و تطور التجارة الالكترونية، و لقد مرت التجارة الالكترونية و منذ انطلاقتها في منتصف التسعينات بمراحل مختلفة حتى وصلت الى هذا المستوى، و الى هذا الحد من التعامل، ولكن هذه التجارة مازالت في بدايتها لمعظم البلدان النامية، و منها العراق و خاصة في اقليم كردستان، بسبب وجود معوقات تطبيقها و المتمثلة بمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية.

اهمية البحث:- ان تحليل المعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية امام تطبيق التجارة الالكترونية في مدينة اربيل، يساهم في بيان الاتار السلبية للمعوقات التي تواجه نشاط الشركات العاملة في الاقليم.

مشكلة البحث:- تكمن مشكلة البحث بان هنالك معوقات سياسية و مالية و بشرية و تكنولوجية و قانونية في مجال التجارة الالكترونية للشركات العاملة في مدينة اربيل، تركت اثارا سلبية في نشاط تلك الشركات.

هدف البحث:- يهدف البحث الى بيان و تحليل المعوقات التي تتعرض لها الشركات العاملة في مجال التجارة الالكترونية و سبل معالجتها في مدينة اربيل.

فرضية البحث:- استند البحث الى فرضية مفادها بان هنالك تأثير سلبي للمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية في استخدام التجارة الالكترونية للشركات العاملة في مدينة اربيل.

منهجية البحث:- استخدام البحث الاسلوب الاستقرائي للوصول الى تحقيق فرضية البحث، مستخدماً لأجلة اختبارات احصائية للموضوع قيد البحث .

حدود البحث:- شملت الدراسة مكانيا عينة من الشركات العاملة في مدينة اربيل، وزمانيا عام ٢٠١٧.

عينة البحث: تم توزيع استبانة خاصة بمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية، تتكون من اسئلة تخص العوامل الديموغرافية والاقتصادية ، و اهم المعوقات في مجال التجارة الالكترونية، وجرى توزيع ( 125 ) استمارة استبيان بطريقة عينة عشوائية ، وبلغ عدد الاستمارات الصحيحة ( 112 ) استمارة اي انها تشكل ( 89.6 % ) من اجمالي الاستمارات الموزعة وهي نسبة جيدة.

هيكل البحث:- لغرض الوصول الى هدف البحث والتحقق من فرضية البحث، قسم البحث الى ثلاثة مباحث: خصص المبحث الاول الاطار المفاهيمي للتجارة الالكترونية، بينما تناول المبحث الثاني تحليل الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية للمبحوثين و لمحاور الدراسة. اما المبحث الثالث فيتناول إختبار فرضيات الدراسة، و خرجت الدراسة بجملة من الاستنتاجات والمقترحات.

## المبحث الاول

### الاطار المفاهيمي للتجارة الالكترونية

#### اولا: مفهوم التجارة الالكترونية:

- 1- التجارة الالكترونية بانه هي عملية نقل وتسليم السلع والخدمات الكترونيا(احمد و السريتي، 2007، 275).
- 2- اللجنة الاوروبية EC كأداء الاعمال الكترونياً، حيث تقوم على اساس التبادل الالكتروني للبيانات، مكتوبة كانت أم مرئية أم مسموعة، كما انها تتضمن العديد من الانشطة التجارية الخاصة بتبادل السلع والخدمات، واتمام عمليات البيع والشراء والتسليم بالنسبة للمحتويات الرقمية والتحويلات الالكترونية للاموال والفواتير الالكترونية والمزادات التجارية، وعمليات التسويق وخدمات ما بعد البيع، وهي تشمل كلاً من السلع والخدمات، وكذلك الانشطة التقليدية وغير التقليدية (عبدالخالق، 2006، 34-35).
- 3- التجارة الالكترونية عبارة عن خطوات التي تتم بها عمليات البيع والشراء والمبادلة للسلع والخدمات والمعلومات عبر شبكات الحاسوب (الجدايه وخلف، 2009، 24).
- 4- التجارة الالكترونية عبارة عن بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات من خلال استخدام شبكة الانترنت حيث يلتقي البائعون والمشترون والسامسة عبر هذا العالم الرقمي من خلال المواقع المختلفة من اجل عرض السلع والخدمات والتعريف عليها والتواصل والتفاوض والاتفاق على تفاصيل عمليات البيع والشراء( نادر، 2005، 31).
- 5- التجارة الإلكترونية: عبارة عن مجموعة واسعة من الأنشطة التجارية عبر الإنترنت و المتمثلة بالمنتجات و الخدمات(en.wikibooks.org).

ومن التعاريف السابقة للتجارة الالكترونية يتبين ان هناك تشابه كبير بينها من حيث:

- أ- التبادل الالكتروني.
- ب- عملية البيع و الشراء للسلع و الخدمات الكترونيا.
- ت- تبادل المعلومات.
- ث- المواقع الالكترونية لعرض السلع و الخدمات.

#### ثانيا: مميزات التجارة الالكترونية:

- من اهم مميزات التجارة الالكترونية كالاتي:(أبو رحمة، 2009، 23)،(محمود،2010،144)
- 1- عمل التجارة الالكترونية على تقديم الخدمة للمستهلكين وللشركات عن جميع المنتجات المتوفرة على مستوى عالمي ككل، وعن اسعار السلع والخدمات والشروط التي يتم لها.
  - 2- التخلي عن وجود وكيل في بلد اجنبي وذلك بتقديم خدمات التسويق على الخط للموردين وبذلك يغني عن فتح متجر او استخدام وكيل.

- 3- نقاط الاتصال والمتاجر الافتراضية الموجودة على الانترنت تسهل الاتصالات وبذلك تستبعد اسباب التأخير في تدفق الامدادات، حيث من شأن توافر هذه الامدادات بسرعة وبطريقة مضمونة ان يمكن الصناعات وتجار الجملة والتجزئة من تقليل الكميات المخزونة لديهم حيث يساعدهم على التقليل من النفقات.
- 4- توافق الانماط التجارية مع سمات هذا العصر المعلوماتي وسلوكياته، فاصبح لدينا وسائل مستحدثة في ادارة النشاط التجاري، كالبيع والتجارة الالكترونية بين قطاعات الاعمال.
- 5- اصبحت المؤسسات التي كانت تعتبر نفسها منعزلة داخل سوق محلية تعتبر نفسها الان مؤسسة عالمية لها زبائن في جميع انحاء العالم، وتحقيق عائد اعلى من عائد الانشطة التقليدية.
- 6- حصول الزبائن على جميع المعلومات التي تخص المنتجات التي يرغبون في شرائها عبر الانترنت طول 24 ساعة يومياً، وتلبية خيارتهم ببسر وسهولة.
- 7- توفر النشرات وكتيبات المعلومات الخاصة بالمنتج والمعلومات عن الاسعار بدون اي اتصال بشري.
- 8- تعمل التجارة الالكترونية عبر الانترنت على تبسيط التعامل عبر هذه الوسائل الحديثة من عقد صفقات او غيره، بحيث تعمل على ارسال البيانات المتعلقة بالمنتج في صيغة ذات هيكل معين عن طريق اتصال الكتروني يسمح ببدء الصفقات واتمامها عن طريق انظمة محاسبية.
- 9- النفاذ الى السوق العالمي بسهولة حيث ان كل مستخدم الانترنت يمكن ان يشاهدوا المعلومات الموضوعية عن المنتج او الخدمة مما يتيح الفرصة لتسويق او الخدمة في السوق المحلي والخارجي.
- 10- تطوير الاداء التجاري والخدمي، ومثال ذلك تتيح شركات متخصصة في التعامل مع الشركات ما لديها من فائض في المخزون عبر الشبكة عن طريق مزادات الانترنت.

#### ثالثاً: متطلبات التجارة الالكترونية:

- من خلال هذه الفقرة سوف نتناول بايجاز هذه المتطلبات وفق التقسيمات الآتية: (العبدلي، 2005، 12-13).
- 1- البنية التحتية الالكترونية: وتشمل البنى التحتية الداعمة للتجارة الالكترونية وعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الانترنت. ابرز مكونات هذه البنية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) وتشمل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي واجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتحركة، وكذلك الحواسيب الآلية وبرامج التطبيقات والتشغيل، وخدمات الدعم الفنية، ورأس المال البشري في الاعمال المستخدم في الاعمال والتجارة الالكترونية، اضافة الى توفر القطاعات المنتجة لتقنية المعلومات. فهذه المكونات توفر البيئة التحتية الالكترونية التي تساعد على انتشار استخدام الانترنت وتهيئ البيئة المناسبة للتجارة الالكترونية.
  - 2- التشريعات والانظمة للتجارة الالكترونية: وتشمل التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلاءم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الانترنت. وتمثل هذه بالاطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الالكترونية وحماية حقوق الاطراف المتعاملة فيها.
  - 3- توفر الكوادر البشرية: ويمثل هذا الجانب احد مقومات نجاح التجارة الالكترونية في اي مجتمع، وتشمل الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصال والانترنت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنت.

4- تتطلب التجارة الالكترونية ما يسمى بالاستعداد الالكتروني (E-Readiness) اي المجتمع القادر والذي لديه الرغبة في استخدام وممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت.

رابعاً: مجالات استخدام التجارة الالكترونية:

ويمكن توضيح هذه المجالات كالآتي: (جبريل، 2012، 31-32).

1- تجارة التجزئة: يشمل هذا النوع تجارة الكتب والمجلات، عن طريق البحث عن اسم الكتاب ومعرفة المحتوى والسعر وتتم عملية الدفع الكترونياً، ويتم التسليم من خلال الناشر وبذلك يكون خليط بين التجارة الالكترونية والتقليدية.

2- البنوك والتمويل: تقوم بعض البنوك بتقديم الخدمات الالكترونية، مثل: الاستعلام عن الحساب ومتابعة اسعار العملات وبيع وشراء الاسهم، وتمويل عمليات الشراء والبيع الخاصة بالتجارة الالكترونية.

3- التوزيع: بيع البرمجيات واجهزة الحاسوب والمنتجات الالكترونية، من موسيقى رقمية وفيديو وكتب.

4- التصميمات الهندسية: بيع التصميمات الهندسية مثل تصميم منتج بشكل جديد من خلال شركات متخصصة بذلك، وايضاً تكوين مجموعات للعمل، حيث قامت شركة فورد للسيارات بتكوين فريق عمل لتصميم محرك جديد من اربعة مناطق جغرافية مختلفة.

5- التعاملات التجارية: القيام بالتبادل التجاري بين الشركات والزبائن مع بعضهم البعض، فتقوم الشركات بعرض كتالوجات للمنتجات من اجل ترويجها، والقيام بعملية التبادل التجاري بمراحل المختلفة وتبادل المستندات وتقديم خدمات ما بعد البيع.

او يمكن تصنيف التجارة الالكترونية بالنقاط الآتية: ([www.techopedia.com](http://www.techopedia.com))

([www.americanexpress.com](http://www.americanexpress.com))

- التسويق عبر الإنترنت
- اعلانات الإنترنت
- المبيعات عبر الإنترنت
- إيصال المنتج
- خدمة المنتج
- الفواتير عبر الإنترنت
- المدفوعات عبر الإنترنت
- شراء وبيع المنتجات والخدمات
- تقديم خدمة العملاء
- توفير دعم البائع
- نشر وتوزيع المعلومات

خامساً: انواع التجارة الالكترونية:

للتجارة الالكترونية مجموعة من الانواع والاشكال التي تدور حولها. والشكل التالي يبين بعض تلك الانواع (الدوي، 2010، 34-36) (www.intel.com)

1- مؤسسة اعمال - مؤسسة اعمال (Business To Business(B2B)

يقتصر التعامل في هذا النوع من التجارة على الشركة وعدد من مورديها وعملائها الكبار عن طريق شفرة (حيث تسمى المعاملات الالكترونية (Set)، وقد استحدثته شركات بطاقات الائتمان Master Card & Visa Card وتضمن هذه المعاملات خصوصية ومنع اي تلاعب فيها). وعناوين على شبكة الانترنت خاصة بالشركة لا تنتشر على الملاء.

2- مؤسسة اعمال - مستهلك : (Business To Consumer(B2C)

يطلق بعضهم على هذا النوع من التسويق الالكتروني Electronic Shopping او تجارة التجزئة الالكترونية Electronic Retailing، لتمييزه عن التجارة الالكترونية بين قطاعات الاعمال. وتبلغ نسبة هذا النوع نحو 15% من اجمالي حجم التجارة الالكترونية في العالم.

3- مؤسسة اعمال - ادارة حكومية: (Business To Government (B2G)

ويغطي هذا النوع كل المعاملات بين الشركات والهيئات الحكومية. فعلى سبيل المثال: في الولايات المتحدة الامريكية يتم الاعلان عن المشتريات الحكومية من خلال شبكة الانترنت ويمكن للشركات ان تتبادل الردود معها الكترونياً دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي.

4- مؤسسة مستهلك - ادارة حكومية: Consumer To Government (C2G)

ان هذا النوع لم يبرز بعد. لكنه ربما ينتشر مع انتشار التعامل ونمو كل من نمط الشركة الى المستهلك والشركة الى الهيئة الحكومية.

سادسا: مراحل التجارة الالكترونية:

تمر التجارة الالكترونية وفقاً للمفاهيم السابقة بمراحل ثلاث (عبدالخالق، 2006، 35-37):

1- المرحلة الاولى :- العرض (الوعد): يقوم المنتج او البائع في هذه المرحلة بعرض السلعة او الخدمة التي يود بيعها مستخدماً اياً من الوسائل الالكترونية المتنوعة للعرض، وذلك بعد ان يحدد الاوضاع السائدة في السوق وفق دراسات الجدوى، وقد تكون هذه الوسائل استخدام شاشات عرض كبيرة، او الكتالوج الرقمي .... الخ. وتصحب عملية العرض - على النحو السابق - توظيف الوسائل الالكترونية للاعلان من السلعة والترويج لها بطريقة سهلة وواضحة يستطيع المستهلكون تفهمها، بهدف اقناعهم بالسلعة او الخدمة، وحثهم على شرائها.

2- المرحلة الثانية:- القبول: اذا اقتنع الطرف الاخر، قد يقرر قبول العرض، اي يلتقي العرض من قبل العارض بالقبول من قبل المشتري، وينعقد العقد، ويقوم القابل في هذه المرحلة بطلب المزيد من المعلومات والبيانات عن السلعة ايا كان نوعها ووظيفتها ومواصفاتها، ونحو ذلك باستخدام وسائل الكترونية ايضاً، ويستطيع ان يعبر المشتري عن ذلك مستخدماً ذات الوسائل، بعد التأكد من انها مؤمنة (Secured) بوسائل متطورة تحافظ على سلامة وصحة البيانات من جهة، وعلى السرية (Privacy) والمصادقية (Trust) من جهة ثانية، وهنا يتم عادة استخدام الوسائل المتعلقة بالثبوت والتحقق من الطرف الآخر Authentication من جهة ثالثة، ومن ان المعلومات والبيانات التي يتضمنها العقد ستصله هو، دون اعتراض او دون الاخلال بها او دون القرصنة عليها من جهة رابعة.

1- المرحلة الثالثة:- التنفيذ: تعني هذه المرحلة وضع الالتزامات المتقابلة في العقد موضع التنفيذ، ويقوم العارض بتوفير السلعة واعدادها وتجهيتها لتسليمها بالشكل والطريقة المتفق عليها بينها، و تقوم هذه المرحلة على : تسليم السلعة. والتسليم تحكمه هذا الشروط المتفق عليها من جهة، وما تمليه طبيعة السلعة من جهة اخرى، مثل: هل هي سلعة مادية يلزم ان يتم تسليمها في شكل مادي وبشكل مباشر، ام هي سلعة مادية يمكن تحويلها الى ملفات وارقام، بحيث يستطيع المشتري انزالها من على الوسائل الالكترونية، مثل الكتب وتذاكر السفر... الخ. وقد يكون المنتج محل التعامل خدمة، مثل الاستشارات القانونية او الطبية او دروس تعليمية وخدمات حكومية... الخ.

#### سابعاً: مخاطر التجارة الالكترونية:

من اهم مخاطر التجارة الالكترونية يمكن درجها كالاتي: (ابو رحمة، 2009، 25)

- 1- عدم الموثوقية خاصة في هذا النوع من التجارة ما بين الاطراف غير المعروفة بالنسبة لبعضهم البعض والتي لا تتمتع بالشهرة التجارية الكافية.
- 2- ليست مامن من اللصوصية والتطفل في الشبكات العالمية والذي يحصل في مثل هذه المواقع من اجل سرقة المعلومات والوصول للارقام السرية للحسابات وبطاقات الائتمان.
- 3- وجود التجسس الدولي من قبل بعض الحكومات والشركات الكبيرة ومتعددة الجنسيات على اعمال وتجارة بعض الشركات والافراد تحت ذريعة الاسباب الامنية يتم الحصول على اسرار الصفقات التجارية وتميرها للعملاء المنافسين.
- 4- عملية النصب والاحتيال التي يتم مزاولتها تحت اسماء معروفة وذلك بقصد الابتزاز والحصول على المال من اقصر الطرق.
- 5- عدم وجود الانظمة والقوانين الملزمة لكافة الدول في العالم، وان وجدت في بعض الدول فهي تختلف في تشريعها فيما بينها، وبالتالي لا تصلح الا في البلد المشرع، علما ان هذا النوع من التجارة يتعدى الحدود والاقاليم الجغرافية.
- 6- عدم توفر البنية التحتية التي تحتاج اليها شبكات الاتصالات والمعلومات في جميع الدول مما يجعلها مقتصر وحكراً لبعض الدول في العالم دون غيرها.
- 7- تحتاج الى الكادر الفني والتقني الذي يقوم على ادارتها بالاضافة الى الكادر المتخصص في ادارتها، مما يحملها اعباء اضافية.
- 8- تحتاج الى مستوى عالي من المخاطرة، ومعروف ان راس المال جبان بطبيعته. لذلك لغاية هذا التاريخ لم تستحوذ على رؤوس الاموال الكبيرة.

## المبحث الثاني

### الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية للمبحوثين و لمحاور الدراسة

أولاً: الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية للمبحوثين و لمحاور الدراسة:

من خلال الجدول (1) نلاحظ أن عينة البحث تناولت إجابات (112) مبحوثاً وزعت على موظفين في الشركات العاملة في مدينة اربيل حيث تضمنت موظفين ذوات خصائص شخصية مختلفة وكمايلي:

1- الجنس: تضمنت العينة (104) موظفاً أي مانسبته 92.9% من الذكور في حين كان هنالك (8) موظفات من الإناث أي مانسبته 7.1%. وهذا يدل على ان الشركات العاملة في مدينة اربيل يشغلون جنس الذكور بنسبة اكبر بسبب وجود العادات والتقاليد الاجتماعية السائدة في اقليم كردستان-العراق.

2- الحالة الاجتماعية: تضمنت العينة (98) موظفاً أي مانسبته 87.5% من المتزوجين في حين كان هنالك (14) غير المتزوجين أي مانسبته 12.5%. وهذا يدل بان معظم العاملين في شركات قطاع الخاص لمدينة اربيل من المتزوجين.

3- المؤهل العلمي: تضمنت العينة مبحوثين ذوات مؤهلات علمية مختلفة موزعة على (38) مبحوثين من حملة شهادة الدبلوم بنسبة مقدارها 33.9% من العينة المبحوثة، و (34) مبحوث أي مانسبته 30.4% من حملة شهادة البكالوريوس، و (28) من مبحوثين بنسبة 25% من حملة شهادة الثانوية. اما النسبة الباقية و البالغة (10.7%) من حملة شهادة الماجستير و الدكتوراة و المتوسطة و الابتدائية. من هذا يبين بان (89.3%) من العاملين في الشركات العاملة في مدينة اربيل لديهم شهادة الثانوية الى شهادة البكالوريوس.

4- العمر: توزعت العينة المبحوثة على فئات عمرية مثلت الفئة الأولى من ( اقل من 30) سنة وشملت (16) مبحوث أي مانسبته 14.3% من العينة المبحوثة، في حين كانت الفئة العمرية الثانية من (30-35) سنة وشملت (31) مبحوث أي مانسبته 27.7% من العينة المبحوثة. اما الفئة العمرية الثالثة من (36-41) سنة و شملت (19) اي ما نسبته 17%، بينما الفئة الرابعة من (42-47) سنة، وشملت (22) مبحوث ، اي مانسبته 19.6%، و بخصوص الفئة الاخيرة اكثر من 47 سنة، و شملت (24)، اي مانسبته 21.4%. ويتضح من خلال النسب بان (64.3%) من العاملين في الشركات العاملة تقع اعمارهم بين (30\_47) سنة من هذا يتبين بان العاملين في الشركات اكثرهم من الطاقات الشابة ولكن في نفس الوقت بفتقرون الى الخبرة الكافية لمزاولة اعمالهم، بسبب عدم وجود التاهيل و التدريب للعاملين في شركات مدينة اربيل.

5- الخبرة: تضمنت العينة مبحوثين ذوات عدد سنوات خبرة مختلفة مقسمة إلى اربع فئات تمثل الفئة الأولى من (1-5) سنة، في حين كانت الفئة الثانية من (6-10) سنة، في حين كانت الفئة الثالثة من (11-15) سنة وأخيراً تضمنت الفئة الرابعة اكثر من (15) سنة وشملت جميع الفئات العدد من المبحوثين (5،42،48،17) على التوالي ونسبة مقدارها (15.2%، 42.9%، 37.5%، 4.5%) و على التوالي. ويتضح من خلال النسب بان (80.4%) من العاملين في الشركات العاملة خبرتهم تقع بين (6-15) سنة.

6- نوع النشاط الاقتصادي للشركة : يتضح من الجدول توزيع عينة البحث حسب الانشطة الاقتصادية ، حيث يتبين بان (84.8%) من الشركات العاملة في اربيل يزاولون الانشطة التجارية و الزراعية و الخدمية و السياحية و بنسب(31.3%،25.9%،19.6%،8%)، بينما النسبة الباقية والبالغة ( 15.2%) يزاولون الانشطة الاخرى وهذا يعود الى ان مزاوله الانشطة التجارية سريعة الريح، فضلا عن اهتمام مصادر التمويل في الاقليم بتمويل الانشطة الزراعية و الخدمية و السياحية وخاصة من قبل المسؤولين.

جدول(1): الوصف الإحصائي للخصائص الشخصية للمبحوثين

الجنس																							
أنثى						ذكر																	
النسبة			التكرار			النسبة			التكرار														
7.1			8			92.9			104														
الحالة الإجتماعية																							
أعزب						متزوج																	
النسبة			التكرار			النسبة			التكرار														
12.5			14			87.5			98														
المؤهل العلمي																							
أخرى		بكالوريوس		دبلوم		ثانوية																	
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار													
10.7		12		30.4		34		33.9		38		25		28									
العمر																							
أكثر من 47			47-42			41-36			35-30			أقل من 30											
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار									
21.4		24		19.6		22		17		19		27.7		31		14.3		16					
الخبرة																							
أكثر من 15			15-11			10-6			5-1														
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار									
4.5		5		37.5		42		42.9		48		15.2		17									
نشاط الشركة																							
أخرى		خدمات		سياحي		زراعي		صناعي		تجاري													
النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار		النسبة		التكرار									
15.2		17		19.6		22		8		9		25.9		29		0		0		31.3		35	

المصدر : اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

ثانيا: الوصف الإحصائي لمحاور الدراسة:

كما تم تلخيص متوسطات الأسئلة وإنحرافها المعياري مع عدد ونسب التوافق لكل سؤال وحسب محاور الإستبانة وكمايلي:

1- المعوقات السياسية: والذي يتضمن (4) أسئلة ملخصة في الجدول (2) نلاحظ أن المعدل العام لمحور المعوقات السياسية امام نشاط الشركات بلغ (3.933) مع درجة إتفاق بلغت 73.6% مع فرضية البحث مقابل نسبة بلغت 8.93% على الحياد في حين كانت هنالك نسبة بلغت 17:5% غير متفقة مع فرضية البحث، وكانت الأسئلة (4) لها أكبر متوسط في هذا المحور بلغ (4.19) وأعلى درجة إتفاق بلغت 83% في حين إحتل السؤال (2) المرتبة الأخيرة بدرجة الإتفاق مع فرضية البحث بمتوسط مقداره 3.8 ودرجة إتفاق بلغت 69.6%.

جدول (2): المحور الأول (المعوقات السياسية)

السؤال	لأتفق بشدة(1)		لا أتفق(2)		محايد(3)		أتفق(4)		أتفق بشدة(5)		الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
Q1	0.9	1	18.8	21	10.7	12	30.4	34	39.3	44	3.88	1.153
Q2	2.7	3	17.9	20	9.8	11	35.7	40	33.9	38	3.80	1.169
Q3	1.8	2	17	19	8.9	10	38.4	43	33.9	38	3.86	1.122
Q4	1.8	2	8.9	10	6.3	7	34.8	39	48.2	54	4.19	1.018
المعدل	1.8	2	15.7	17.5	8.93	10	34.8	39	38.8	43.5	3.933	1.116

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

2- المعوقات المالية: والذي يتضمن (5) أسئلة ملخصة في الجدول الآتي: من خلال الجدول (3) نلاحظ أن المعدل العام لمحور المعوقات المالية في الشركات بلغ (3.984) مع درجة إتفاق بلغت 80.86% مع فرضية البحث مقابل نسبة بلغت 2.52% على الحياد في حين كانت هنالك نسبة بلغت 16.86% غير متفقة مع فرضية البحث، وكان سؤال(9) له أكبر متوسط في هذا المحور بلغ (4.45) وأعلى درجة إتفاق بلغت 92.8% في حين إحتل السؤال (6) المرتبة الأخيرة بدرجة الإتفاق مع فرضية البحث بمتوسط مقداره 3.55 ودرجة إتفاق بلغت 66%.

جدول (3): المحور الثاني (المعوقات المالية)

السؤال	لأنتفق بشدة(1)		لا أنتفق(2)		محايد(3)		أنتفق(4)		أنتفق بشدة (5)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
Q5	0.9	1	17.9	20	3.6	4	49.1	55	28.6	32	3.87	1.053
Q6	2.7	3	26.8	30	4.5	5	44.6	50	21.4	24	3.55	1.177
Q7	0	0	6.3	7	1.8	2	49.1	55	42.9	48	4.29	0.788
Q8	5.4	6	18.8	21	0.9	1	44.6	50	30.4	34	3.76	1.225
Q9	0.9	1	4.5	5	1.8	2	34.8	39	58.0	65	4.45	0.815
المعدل	1.98	2.2	14.86	16.6	2.52	2.8	44.4	49.8	36.26	40.6	3.984	1.012

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

3- المعوقات البشرية: والذي يتضمن (6) أسئلة ملخصة في الجدول الآتي: من خلال الجدول (4) نلاحظ أن المعدل العام لمحور المعوقات البشرية في الشركات بلغ (4.34) مع درجة إتفاق بلغت 91.1% مع فرضية البحث مقابل نسبة بلغت 1.8 % على الحياد في حين كانت هنالك نسبة بلغت 7.17% غير متفقة مع فرضية البحث، وكان سؤال (15) له أكبر متوسط في هذا المحور بلغ ( 4.71 ) وأعلى درجة إتفاق بلغت 95.6% في حين إحتل السؤال (13) المرتبة الأخيرة بدرجة الإتفاق مع فرضية البحث بمتوسط مقداره 3.88 ودرجة إتفاق بلغت 75%.

جدول (4): المحور الثالث (المعوقات البشرية)

السؤال	لأنتفق بشدة(1)		لا أنتفق(2)		محايد(3)		أنتفق(4)		أنتفق بشدة (5)		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
Q10	0	0	3.6	4	2.7	3	43.8	49	50	56	4.40	0.716
Q11	0.9	1	7.1	8	0	0	49.1	55	42.9	48	4.26	0.857
Q12	0.9	1	3.6	4	0.9	1	57.1	64	37.5	42	4.27	0.735
Q13	2.7	3	17.9	20	4.5	5	38.4	43	36.6	41	3.88	1.168
Q14	0.9	1	1.8	2	1.8	2	33	37	62.5	70	4.54	0.709
Q15	0.9	1	2.7	3	0.9	1	15.2	17	80.4	90	4.71	0.703
المعدل	1.05	1.167	6.83	6.12	1.8	2	39.4	44.2	51.7	57.8	4.34	0.815

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

4- المعوقات التكنولوجية: والذي يتضمن (3) أسئلة ملخصة في الجدول الآتي: من خلال الجدول (5) نلاحظ أن المعدل العام لمحور المعوقات التكنولوجية في الشركات بلغ (4.35) مع درجة إتفاق بلغت 89.9% مع فرضية البحث مقابل نسبة بلغت 3.6% على الحياد في حين كانت هنالك نسبة بلغت 2.7% غير متفقة مع فرضية البحث، و كان

سؤال (18) له أكبر متوسط في هذا المحور بلغ (4.46) وأعلى درجة إتفاق بلغت 91.2% في حين إحتل السؤال (17) المرتبة الأخيرة بدرجة الإتفاق مع فرضية البحث بمتوسط مقداره 4.25 ودرجة إتفاق بلغت 90.2%.

جدول (5): المحور الرابع (المعوقات التكنولوجية)

السؤال	لأتفق بشدة (1)		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)		الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
Q16	0.9	1	5.4	6	4.5	5	37.5	42	51.8	58	4.34	0.865
Q17	0	0	7.1	8	2.7	3	48.2	54	42.0	47	4.25	0.822
Q18	1.8	2	4.5	5	3.6	4	25.9	29	64.3	72	4.46	0.900
المعدل	0.90	1	5.33	5.67	3.6	4	41.67	37.2	52.7	59.0	4.35	0.862

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS  
5- المعوقات القانونية: والذي يتضمن (3) أسئلة ملخصة في الجدول الآتي: من خلال الجدول (6) نلاحظ أن المعدل العام لمحور المعوقات القانونية في الشركات بلغ (4.29) مع درجة إتفاق بلغت 90.77% مع فرضية البحث مقابل نسبة بلغت 6.57% على الحياد في حين كانت هنالك نسبة بلغت 2.7% غير متفقة مع فرضية البحث، و كان سؤال (19) له أكبر متوسط في هذا المحور بلغ (4.55) وأعلى درجة إتفاق بلغت 95.5% في حين إحتل السؤال (21) المرتبة الأخيرة بدرجة الإتفاق مع فرضية البحث بمتوسط مقداره 4.09 ودرجة إتفاق بلغت 84%.

جدول (6): المحور الخامس (المعوقات القانونية)

السؤال	لأتفق بشدة (1)		لا أتفق (2)		محايد (3)		أتفق (4)		أتفق بشدة (5)		الوسط الحسابي	الإنحراف المعياري
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
Q19	0	0	0.9	1	3.6	4	34.8	39	60.7	68	4.55	0.613
Q20	0.9	1	2.7	3	3.6	4	57.1	64	35.7	40	4.24	0.726
Q21	0.9	1	2.7	3	12.5	14	54.5	61	29.5	33	4.09	0.778
المعدل	0.60	0.67	2.33	2.1	6.57	7.3	54.7	48.8	41.97	47.0	4.29	0.706

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

### ثالثاً: إختبار الثبات الداخلي للإستبانة (الإتساق):

في هذه الجزئية تم إيجاد معامل كرونباخ ألفا الذي يعتبر مقياس أو مؤشر لثبات الاختبار (الاستبانة)، والجدول الآتي يوضح قيم معاملات ألفا كرونباخ لكل محور على إفراد وللمحاور ككل. إن معامل الثبات كرونباخ ألفا لكل عبارات الإستبانة لأداة القياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات لأنها أكبر من 60% وبالتالي يعني هنالك إتساق داخلي لأسئلة محاور الإستبانة و فقرات الإستبانة بشكل عام.

جدول (7): إختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات الإستبانة

عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا	محاور الإستبانة
4	0.906	المحور الأول: المعوقات السياسية
5	0.803	المحور الثاني: المعوقات المالية
6	0.653	المحور الثالث: المعوقات البشرية
3	0.680	المحور الرابع: المعوقات التكنولوجية
3	0.715	المحور الخامس: المعوقات القانونية
21	0.855	جميع عبارات الإستبانة

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

رابعا: إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

يمكن معرفة توزيع متوسطات إجابات محاور الإستبانة لها التوزيع الطبيعي من عدمه بالإعتماد على الإختبار (Kolmogorov-Smirnov Test) وإختبار كاي-تربيع التي على أساسها سيتم تحديد الإختبار الملائم لفرضيات البحث، أي إختبار الفرضية الآتية:

فرضية العدم: متوسطات إجابات محاور الدراسة لها توزيع طبيعي.

الفرضية البديلة: متوسطات إجابات محاور الدراسة ليس لها توزيع طبيعي.

تم إستخدام البرنامج الإحصائي الجاهز (EasyFit) لإختبار الفرضية أعلاه تحت مستوى معنوية 5% وتلخيص أهم نتائج الإختبار من خلال الجدول الآتي:

من خلال الجدول (8) نلاحظ أن إختبار (K.S.) يبين أن متوسطات محاور الدراسة والمعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية لا تتوزع توزيع طبيعي (ماعد المحور الثاني) لأن قيم الإحصاء كانت أكبر من قيمتها الجدولية التي تساوي (0.1283) وهذا ماتؤكدته قيم-p التي كانت أقل من مستوى معنوية (0.05)، كذلك كانت قيم إحصاء إختبار كاي-تربيع أكبر (ماعد المحور الثالث) من قيمتها الجدولية وهذا ماتؤكدته قيمة-p التي كانت أقل من مستوى معنوية (0.05) وبالتالي نستنتج أن محاور الدراسة ليس لها توزيع طبيعي ماعد المحور الثالث والذي يستوجب إستخدام إختبارات ومقاييس لامعلمية لها في حين يتم إستخدام إختبارات ومقاييس معلمية للمحور الثالث.

جدول (8): إختبار التوزيع الطبيعي لمتوسطات محاور الدراسة

متغيرات الدراسة	Chi-Squared			K.S.		
	القيمة الجدولية	قيمة-p	الإحصاء	القيمة الجدولية	قيمة-p	الإحصاء
المحور الأول	11.07	0.0003	23.504	0.1283	0.0003	0.1967
المحور الثاني	9.4877	0.0039	15.371	0.1283	0.0542	0.1254
المحور الثالث	9.4877	0.0538	9.3115	0.1283	0.0554	0.1249
المحور الرابع	9.4877	0.0003	21.044	0.1283	0.0005	0.1906
المحور الخامس	9.4877	0.0528	9.3575	0.1283	0.0004	0.1941
التجارة الألكترونية	9.4877	0.0000	29.178	0.1283	0.0011	0.1809

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

### المبحث الثالث

#### إختبار فرضيات الدراسة

هنالك ثلاثة أنواع من الفرضيات الرئيسة التي سيتم إختبارها في هذه الدراسة تتعلق الأولى بالأهمية ودرجة إتفاق المبحوثين مع فرضيات الدراسة في حين خصص النوع الثاني للعلاقة بين محاور الدراسة في حين كان النوع الثالث مخصص لأثر معوقات التجارة الالكترونية وكمايلي:  
اولا: إختبارات الأهمية:

سيتم هنا إختبار أهمية وجود محاور الدراسة ودرجة إتفاق المبحوثين مع فرضيات الدراسة وكمايلي:  
الفرضية (1): هنالك أهمية لمحور المعوقات السياسية.

سيتم هنا إختبار وجود أهمية لمحور المعوقات السياسية الذي تضمن (4) عبارات بالإعتماد على مدى إتفاقهم مع فرضية البحث وبالتحديد إختبار الوسيط يساوي (3) لإجابات المبحوثين ضد الوسيط أكبر من العدد (3). وعلى هذا الأساس تم إستخدام إختبار (Wilcoxon Signed Rank) اللامعلمي (لأن متوسطاتهم ليس لها توزيع طبيعي) ولخصت النتائج في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (9) نلاحظ أن وسيط إجابات الإتفاق مع فرضية البحث للمعوقات السياسية بلغت (4.250) وهو أكبر من وسيط المقياس الخماسي بمقدار (1.250) في حين كانت قيمة  $p$ -تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% (قيمة  $t$ -المحسوبة المعيارية بلغت (7.328) وهي أكبر من قيمتها المعيارية الجدولية (1.96)) مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أهمية لمحور المعوقات السياسية ووجود أهمية وإتفاق مع فرضية البحث لذلك المحور حسب آراء العينة المبحوثة.

جدول (9): إختبار WSR لوسيط إجابات محور المعوقات السياسية

قيمة وسيط الإختبار = 3						
المحور الأول	الوسيط	الوسيطين	الخطأ المعياري	t المحسوبة	t الجدولية	قيمة p
المعوقات السياسية	4.250	1.250	311.598	7.328	1.96	0.000

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرضية (2): هنالك أهمية لمحور المعوقات المالية.

سيتم هنا إختبار وجود أهمية لمحور المعوقات المالية الذي تضمن (5) عبارات بالإعتماد على مدى إتفاقهم مع فرضية البحث وبالتحديد إختبار الوسيط يساوي (3) لإجابات المبحوثين ضد الوسيط أكبر من العدد (3). وعلى هذا الأساس تم إستخدام إختبار (Wilcoxon Signed Rank) اللامعلمي (لأن متوسطاتهم ليس لها توزيع طبيعي) ولخصت النتائج في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (10) نلاحظ أن وسيط إجابات الإتفاق مع فرضية البحث للمعوقات المالية بلغت (4.000) وهو أكبر من وسيط المقياس الخماسي بمقدار (1.000) في حين كانت قيمة-p تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% (قيمة-t المحسوبة بلغت (8.089) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96)) مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أهمية لمحور المعوقات المالية ووجود أهمية وإتفاق مع فرضية البحث لذلك المحور حسب آراء العينة المبحوثة.

جدول (10): إختبار WSR لوسيط إجابات محور المعوقات المالية

قيمة وسيط الإختبار = 3						
المحور الثاني	الوسيط	الوسيطين	الخطأ المعياري	t المحسوبة	t الجدولية	قيمة p
المعوقات المالية	4.000	1.000	334.785	8.089	1.96	0.000

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرضية (3): هنالك أهمية لمحور المعوقات البشرية. سيتم هنا إختبار وجود أهمية لمحور المعوقات البشرية الذي تضمن (6) عبارات بالإعتماد على مدى إتفاقهم مع فرضية البحث وبالتحديد إختبار المعدل يساوي (3) لإجابات المبحوثين ضد المعدل الأكبر من العدد (3). وعلى هذا الأساس تم إستخدام إختبار t-المعلمي (لأن متوسطاتهم لها توزيع طبيعي) ولخصت النتائج في الجدول الآتي: من خلال الجدول (11) نلاحظ أن معدل إجابات الإتفاق مع فرضية البحث محور المعوقات البشرية بلغت (4.345) وهو أكبر من معدل المقياس الخماسي بمقدار (1.345) في حين كانت قيمة-p تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% (قيمة-t المحسوبة بلغت (28.33) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96)) مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أهمية لمحور المعوقات البشرية ووجود أهمية وإتفاق مع فرضية البحث لذلك المحور حسب آراء العينة المبحوثة والتي تم إختبارها.

جدول (11): إختبار- t لمعدل إجابات محور المعوقات البشرية

قيمة معدل الإختبار = 3						
المحور الثالث	الوسيط الحسابي	فرق الوسيطين	متوسط الخطأ المعياري	t المحسوبة	t الجدولية	درجات الحرية
المعوقات البشرية	4.345	1.345	0.04749	28.33	1.96	111

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرضية (4): هنالك أهمية لمحور المعوقات التكنولوجية. سيتم هنا إختبار وجود أهمية لمحور المعوقات التكنولوجية الذي تضمن (3) عبارات بالإعتماد على مدى إتفاقهم مع فرضية البحث وبالتحديد إختبار الوسيط يساوي (3) لإجابات المبحوثين ضد الوسيط أكبر من العدد (3). وعلى هذا الأساس تم إستخدام إختبار (Wilcoxon Signed Rank) اللامعلمي (لأن متوسطاتهم ليس لها توزيع طبيعي) ولخصت النتائج في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (12) نلاحظ أن وسيط إجابات الإتفاق مع فرضية البحث للمعوقات التكنولوجية بلغت (4.670) وهو أكبر من وسيط المقياس الخماسي بمقدار (1.670) في حين كانت قيمة-p تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% (قيمة-t المحسوبة المعيارية بلغت (9.013) وهي أكبر من قيمتها المعيارية الجدولية (1.96)) مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أهمية لمحور المعوقات التكنولوجية ووجود أهمية وإتفاق مع فرضية البحث لذلك المحور حسب آراء العينة المبحوثة.

جدول (12): إختبار WSR لوسيط إجابات محور المعوقات التكنولوجية

قيمة وسيط الإختبار = 3						
المحور الرابع	الوسيط	الوسيطين	الخطأ المعياري	t المحسوبة	t الجدولية	قيمة p
المعوقات التكنولوجية	4.670	1.670	337.752	9.013	1.96	0.000

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

الفرضية (5): هنالك أهمية لمحور المعوقات القانونية.

سيتم هنا إختبار وجود أهمية لمحور المعوقات القانونية الذي تضمن (3) عبارات بالإعتماد على مدى إتفاقهم مع فرضية البحث وبالتحديد إختبار الوسيط يساوي (3) لإجابات المبحوثين ضد الوسيط أكبر من العدد (3). وعلى هذا الأساس تم إستخدام إختبار (Wilcoxon Signed Rank) اللامعلمي (لأن متوسطاتهم ليس لها توزيع طبيعي) ولخصت النتائج في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (13) نلاحظ أن وسيط إجابات الإتفاق مع فرضية البحث للمعوقات القانونية بلغت (4.330) وهو أكبر من وسيط المقياس الخماسي بمقدار (1.330) في حين كانت قيمة-p تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 5% (قيمة-t المحسوبة المعيارية بلغت (9.073) وهي أكبر من قيمتها المعيارية الجدولية (1.96)) مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أهمية لمحور المعوقات القانونية ووجود أهمية وإتفاق مع فرضية البحث لذلك المحور حسب آراء العينة المبحوثة.

جدول (13): إختبار WSR لوسيط إجابات محور المعوقات القانونية

قيمة وسيط الإختبار = 3						
المحور الخامس	الوسيط	الوسيطين	الخطأ المعياري	t المحسوبة	t الجدولية	قيمة p
المعوقات القانونية	4.330	1.330	332.583	9.073	1.96	0.000

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

ثانيا: فرضية الإرتباط:

سيتم هنا إختبار العلاقة بين المعوقات المدروسة والتجارة الألكترونية كما تعبر عنه الفرضية الآتية:  
الفرضية: توجد علاقة بين محاور الدراسة والمعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية.

يتم إختبار هذه الفرضية من خلال تقدير معامل الإرتباط الخطي البسيط لكل من محاور الدراسة مع المعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية من خلال تقدير معامل إرتباط سبيرمان (لأن ليس لها توزيع طبيعي) وتلخيص أهم النتائج في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (8) نلاحظ أن هنالك إرتباط خطي موجب (طردي) قوي (لأن قيمته أكبر من نصف) بين المعوقات السياسية، المالية، البشرية والتكنولوجية بلغت 69.4%، 69.1%، 58.3% و 61.2% (على التوالي) في حين كانت المعوقات القانونية في المرتبة الأخيرة بإرتباط بلغ 36.1% وأن قيمة p-تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5% مما يدل على معنوية كل معاملات الإرتباط المقدره من العينة لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود علاقة معنوية إيجابية بين محاور الدراسة والمعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية.

جدول (14): تقدير وإختبار معامل الإرتباط الخطي البسيط

النتيجة	قيمة-p	الإرتباط الخطي البسيط	المعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية
معنوي	0.000	0.694**	المحور الأول: المعوقات السياسية
معنوي	0.000	0.691**	المحور الثاني: المعوقات المالية
معنوي	0.000	0.583**	المحور الثالث: المعوقات البشرية
معنوي	0.000	0.612**	المحور الرابع: المعوقات التكنولوجية
معنوي	0.000	0.361**	المحور الخامس: المعوقات القانونية

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

ثالثا: فرضية التأثير:

سيتم هنا إختبار تأثير المعوقات المدروسة على التجارة الألكترونية أي الفرضية الآتية:

الفرضية: يوجد تأثير للمعوقات المدروسة على التجارة الألكترونية

يتم هنا إختبار الفرضية من خلال تقدير نموذج الإنحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)

التمثل بتأثير كل معوق من معوقات الدراسة على التجارة الألكترونية وحساب معامل التحديد والتي تم تلخيصها في الجدول الآتي:

من خلال الجدول (15) نلاحظ أن محور المعوقات السياسية تفسر 51.2% من التغيرات الحاصلة في التجارة الألكترونية، في حين كانت قيم t- بإختبار ميل الإنحدار تساوي (10.75) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) مما يدل على معنويتها وأيضاً على أهمية وجودها في النموذج المقدر الآتي:

$$\hat{y}_i = 2.829 + 0.342 x_{1i}$$

حيث  $(x_{1i})$  تمثل متغير المعوقات السياسية في حين يمثل  $\hat{y}_i$  المتغير التابع (التجارة الألكترونية)، كما

نلاحظ أن قيمة F- المحسوبة تساوي (115.5) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (1 و 100) التي بلغت (3.94) وهذا يعني أن النموذج المقدر ملائم للبيانات (وهذا ماتؤكدده قيمة p- التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للمعوقات السياسية على التجارة الألكترونية.

محور المعوقات المالية تفسر 59.5% من التغيرات الحاصلة في التجارة الإلكترونية وهي أكبر تفسير مقارنة مع المعوقات الأخرى المدروسة، في حين كانت قيم-t بإختبار ميل الإنحدار تساوي (12.71) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) مما يدل على معنويتها وأيضاً على أهمية وجودها في النموذج المقدر الآتي:

$$\hat{y}_i = 2.289 + 0.473 x_{2i}$$

حيث  $(x_{2i})$  تمثل متغير المعوقات المالية، كما نلاحظ أن قيمة-F المحسوبة تساوي (161.5) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (1 و 100) التي بلغت (3.92) وهذا يعني أن النموذج المقدر ملائم للبيانات (وهذا ماتؤكدده قيمة-p التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للمعوقات المالية على التجارة الإلكترونية.

محور المعوقات البشرية تفسر 43.4% من التغيرات الحاصلة في التجارة الإلكترونية، في حين كانت قيم-t بإختبار ميل الإنحدار تساوي (9.184) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) مما يدل على معنويتها وأيضاً على أهمية وجودها في النموذج المقدر الآتي:

$$\hat{y}_i = 1.489 + 0.618 x_{3i}$$

حيث  $(x_{3i})$  تمثل متغير المعوقات البشرية، كما نلاحظ أن قيمة-F المحسوبة تساوي (84.35) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (1 و 100) التي بلغت (3.92) وهذا يعني أن النموذج المقدر ملائم للبيانات (وهذا ماتؤكدده قيمة-p التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للمعوقات البشرية على التجارة الإلكترونية.

محور المعوقات التكنولوجية تفسر 48.6% من التغيرات الحاصلة في التجارة الإلكترونية، في حين كانت قيم-t بإختبار ميل الإنحدار تساوي (10.19) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) مما يدل على معنويتها وأيضاً على أهمية وجودها في النموذج المقدر الآتي:

$$\hat{y}_i = 2.053 + 0.487 x_{4i}$$

حيث  $(x_{4i})$  تمثل متغير المعوقات التكنولوجية، كما نلاحظ أن قيمة-F المحسوبة تساوي (103.9) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (1 و 100) التي بلغت (3.92) وهذا يعني أن النموذج المقدر ملائم للبيانات (وهذا ماتؤكدده قيمة-p التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للمعوقات التكنولوجية على التجارة الإلكترونية.

محور المعوقات القانونية تفسر 17.8% من التغيرات الحاصلة في التجارة الإلكترونية وهي أقل تفسير مقارنة مع المعوقات الأخرى المدروسة، في حين كانت قيم-t بإختبار ميل الإنحدار تساوي (4.873) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.96) مما يدل على معنويتها وأيضاً على أهمية وجودها في النموذج المقدر الآتي:

$$\hat{y}_i = 2.666 + 0.351 x_{5i}$$

حيث  $(x_{5i})$  تمثل متغير المعوقات القانونية، كما نلاحظ أن قيمة-F المحسوبة تساوي (23.75) وهي أكبر من قيمتها الجدولية تحت مستوى معنوية 5% ودرجات حرية (1 و 100) التي بلغت (3.92) وهذا يعني أن النموذج

المقدر ملائم للبيانات (وهذا ماتؤكدده قيمة-p التي تساوي صفر وهي أقل من مستوى المعنوية 5%) لذلك سيتم رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تأثير للمعوقات القانونية على التجارة الألكترونية.

جدول (15): تأثير المعوقات المدروسة على التجارة الألكترونية

معامل التحديد	قيم-p	قيم-F	قيم-t	معلمات الإنحدار	التجارة الألكترونية	
0.512	0.000	115.5	21.95	2.829	القيمة الثابتة	المعوقات السياسية
			10.75	0.342	ميل الإنحدار	
0.595	0.000	161.5	15.16	2.289	القيمة الثابتة	المعوقات المالية
			12.71	0.473	ميل الإنحدار	
0.434	0.000	84.35	5.061	1.489	القيمة الثابتة	المعوقات البشرية
			9.184	0.618	ميل الإنحدار	
0.486	0.000	103.9	9.750	2.053	القيمة الثابتة	المعوقات التكنولوجية
			10.19	0.487	ميل الإنحدار	
0.178	0.000	23.75	8.539	2.666	القيمة الثابتة	المعوقات القانونية
			4.873	0.351	ميل الإنحدار	

المصدر: اعتمد الباحثين في اعداد الجدول على استمارة الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

### الاستنتاجات و المقترحات

#### الاستنتاجات:

في ضوء التحليلات السابقة يمكن استنتاج الاتي:

- 1- نستنتج بان معظم الشركات العاملة في اربيل يزاولون الانشطة التجارية و الزراعية و الخدمية و السياحية و اهلوا القطاعات الاخرى و خاصة القطاع الصناعي في مدينة اربيل.
- 2- نستنتج بوجود اهمية و اتفاق للمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية مع فرضية البحث.
- 3- توصلت الدراسة الى أن محاور الدراسة ليس لها توزيع طبيعي ماعدا محور المعوقات البشرية والذي يستوجب إستخدام إختبارات ومقاييس لامعلمية لها في حين يتم إستخدام إختبارات ومقاييس معلمية لمحور المعوقات البشرية.
- 4- اظهرت النتائج أن هنالك إرتباط خطي موجب (طردني) قوي (لأن قيمته أكبر من نصف) بين المعوقات السياسية، المالية، البشرية والتكنولوجية بلغت 69.4%، 69.1%، 58.3% و 61.2% (على التوالي) في حين كانت المعوقات القانونية في المرتبة الأخيرة بإرتباط بلغ 36.1% والتي تنص على وجود علاقة معنوية إيجابية بين محاور الدراسة والمعدل العام لمعوقات التجارة الألكترونية.
- 5- اظهرت النتائج انه يوجد تأثير سلبي للمعوقات السياسية و المالية و البشرية و التكنولوجية و القانونية في تطبيق التجارة الألكترونية للشركات العاملة في مدينة اربيل.

المقترحات:

- في ضوء الاستنتاجات التي تم الوصول اليها، يمكن اقتراح الاتي:
- 1- اعادة النظر في الانشطة الاقتصادية للشركات العاملة في محافظة اربيل بحيث الانشطة الانتاجية تشكل نسبة مرتفعة من نشاط الشركات، و بخاصة القطاع الصناعي في مدينة اربيل.
  - 2- العمل على تدريب و تاهيل العاملين في الشركات العاملة على تطبيق التجارة الالكترونية في اقليم كردستان- العراق، و بخاصة في شركات مدينة اربيل.
  - 3- العمل على اصدار قانون يحدد طبيعة و نطاق عمل التجارة الالكترونية في الاقليم.
  - 4- العمل على تشكيل هيئة تطوير تكنولوجيا المعلومات في اقليم كردستان- العراق.
  - 5- الاستفادة من التجارب الناجحة للدول النامية، و خاصة تجرتي تركيا و ماليزيا في مجال التجارة الالكترونية.
  - 6- العمل على تطبيق مشروع الحكومة الالكترونية لاقليم كردستان- العراق، مما يؤثر ايجابا في تطوير التجارة الالكترونية في الاقليم.
  - 7- يقع على عاتق حكومة الاقليم تشجيع و تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، بهدف دعم التكنولوجيا للتجارة الالكترونية في الاقليم.

### قائمة المصادر

اولا: المصادر باللغة العربية:

1. الجداية، محمد نور صالح، سناء جودت خلف، تجارة الكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2009
2. ابو رحمة، اساليب تنفيذ عمليات التجارة الالكترونية و نظم تسوية محاسبية عنها، رسالة الماجستير، جامعة الاسلامية-غزة، كلية التجارة، 2009
3. احمد، عبدالرحمن يسرى ، السيد محمد احمد السريتي، قضايا اقتصادية معاصرة، ، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2007.
4. جبريل، سعيد صالح، واقع التجارة الالكترونية في فلسطين و التحديات المستقبلية، رسالة الماجستير، كلية الاقتصاد و العلوم الادارية، جامعة الازهر-غزة، 2012
5. الدوي، ابراهيم احمد عبدالخالق، التجارة الالكترونية دراسة على المكتبات، مكتبة ملك الفهد الوطنية، الرياض، 2010
6. عبدالخالق، السيد احمد التجارة الالكترونية والعولمة، ، المنظمة العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2006.
7. عبدالرزاق، محمود، الاقتصاد الدولي والتجارة الخارجية، الطبعة الاولى، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2010.
8. العبدلي، عابد بن عابد، التجارة الالكترونية في الدول الاسلامية، المؤتمر العالمي الثالث للاقتصاد الاسلامي، جامعة ام القرى، مكة المكرمة، 2005.
9. نادر، جمال، اساسيات ومفاهيم التجارة الالكترونية، ، دار الاسراء للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

ثانيا: المصادر باللغة الانكليزية:

- 1- Definition - What does Electronic Commerce (E-Commerce)mean?, ([www.techopedia.com](http://www.techopedia.com)), (2018-6-17)
- 2- American Express successfully uses e-commerce for credit card transactions, www. americanexpress .com) (2018-6-17)
- 3- E-Commerce and E-Business, (en.wikibooks.org), (2018-6-17)
- 4- ELECTRONIC COMMERCE, (www.intel.com), (2018-6-17)

## استمارة الاستبيان

جامعة نولج

كلية العلوم الادارية و المالية

قسم المالية و المصرفية

تحية طيبة:

نحن بصدد انجاز البحث العلمي الموسوم (تحليل معوقات التجارة الالكترونية: دراسة تطبيقية لعينة من الشركات العاملة في مدينة اربيل للعام 2017 )، إنَّ رأيكم الذي ستقدموه بخصوص فقرات الاجابة عن الاستبانة سيكون له دور كبير في انجاز البحث العلمي بكفاءة، علماً ان البيانات التي تقدم ستستخدم لاغراض البحث العلمي فقط، راجين لكم الخير والتوفيق.

.....

الباحثين:

د.سردار عثمان خدر

د.عامر عبدالله مجيد

م.م.درياز انور اسماعيل

ان التجارة الالكترونية هي عملية بيع و شراء السلع و الخدمات عبر الانترنت، حيث تتخذ انماط مختلفة كعرض السلع و الخدمات عبر الانترنت،التسويق الالكتروني،و تسهيل و تسيير تدفق المعلومات و الاتصالات و التعاون ما بين الشركات و ما بين الاجزاء المختلفة لشركة واحدة. و اجراء عمليات الدفع النقدي بالبطاقات المالية و غيرها من وسائل الدفع، و غيرها من الانماط التي يمكن ان تستحدث.

المحور الاول:المعلومات الاولية:

ملاحظة: نرجو وضع علامة(صح)في المكان المناسب:

- 1-الجنس :- الذكور  الاناث
- 2-العمر :- \*اقل من 30 سنة  \* 35-30  \* 41 -36  \* 47-42
- \*اكثر من 47 سنة

3-الحالة الاجتماعية:

- \*متزوج  \* اعزب

4:-الخبرة الميدانية في العمل:

\* 15-11 سنة

\* 10-6 سنة

\* 5-1 سنة

\* اكثر من 15 سنة

5-التحصيل العلمي:

\* اخرى

\*بكالوريوس

\*دبلوم

\* ثانوية

6-مدة تأسيس الشركة:

\* اكثر من

15-11 سنة

10-5

\*اقل من 5 سنة

15 سنة

7-نشاط الشركة:

\* خدمات

\* سياحي

\* زراعي

\* صناعي

\* تجاري

\* اخرى

المحور الثاني: معوقات السياسية:

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	موا فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الايضاح السياسية في الاقليم تعيق عمليات التجارة الالكترونية						
2	الايضاح السياسية في الاقليم لا تشجع على الاستثمار في مجال التجارة الالكترونية						
3	الايضاح السياسية في الاقليم تعيق وجود بنية تقنية تساعد في تطبيقات التجارة الالكترونية.						
4	عدم وجود دعم للتجارة الالكترونية من قبل حكومة الاقليم						

المحور الثالث: معوقات المالية:

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	موا فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	عدم جاهزية البنية التحتية للشركة لاستخدام التجارة الالكترونية.						
2	يحتاج الى تغيير هيكل الاداري للشركة						
3	يحتاج الى ادخال التكنولوجيا الجديدة و مكلفة للشركة						
4	يحتاج الى توظيف موظفين جدد						
5	تحتاج كلفة تدريب الموظفين على تطبيقات التجارة الالكترونية.						

المحور الرابع: معوقات البشرية:

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	موا فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	قلة الوعي لدى الموظفين بتطبيقات التجارة الالكترونية.						
2	وجود عدد قليل من شركات الاقليم تتعامل بتطبيق التجارة الالكترونية.						
3	قلة الوعي لدى المدراء باهمية التجارة الالكترونية						
4	عدم قدرة شركات الاقليم في الدخول الى الاسواق العالمية في مجال التجارة الالكترونية						
5	ثقافة المستهلك في الاقليم حول التجارة الالكترونية محدودة						
6	وجود مشكلة اللغة الانكليزية لان معظم عمليات التجارة الالكترونية تتم باللغة العالمية الاولى.						

المحور الخامس: معوقات التكنولوجية:

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	موا فق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	ضعف البنية التحتية الالكترونية في الاقليم.						
2	ضعف الثقافة و الوعي الالكتروني في الاقليم.						

						بطء شبكة الانترنت في الاقليم.	3
--	--	--	--	--	--	-------------------------------	---

المحور السادس: معوقات القانونية:

ت	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	لا يوجد قانون في الاقليم، يوضح طبيعة و نطاق عمل التجارة الالكترونية					
2	لا يوجد قانون رادع لعمليات الاحتيال و الذي يمكن ان يتم عن طريق التجارة الالكترونية					
3	صعوبة الملاحقة القانونية لكثير من المعاملات التجارية الالكترونية ، مثل الادوية المخدرة من خلال ( الصيدلية الالكترونية).					

مع التقدير