

مدى توفر مقومات تطبيق التجارة الإلكترونية لدى الشركات المتوسطة باليمن

د. أروى يحيى الإرياني استاذ الحاسوب المساعد بكلية الحاسوب

جامعة سبأ

arwa.aleryani@gmail.com

الملخص

5

هدف هذا البحث إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (كمودل للشركات المتوسطة باليمن) من خلال التعرف على مدى توافر المتطلبات (التقنية، الإدارية والبشرية، الأمنية والقانونية) اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية، كما وهدف هذا البحث إلى معرفة مدى توفر الأنظمة التقنية الحديثة المتصلة بالتجارة الإلكترونية، والبنية التحتية اللازمة كإنترنت وتقنيات الشبكة المعلوماتية العالمية والأنظمة المحوسبة وغيرها وقد تم جمع البيانات خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من مجموعة من موظفي شركة جريت ديل إلى جانب بعض المقابلات مع المعنيين بالتجارة الإلكترونية باليمن وبعض مسؤولي شركة جريت ديل و قد توصل البحث إلى وجود معرفة جيدة لدى العاملين بالشركة بالتجارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توافر المتطلبات والمستلزمات التقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية، كما وأظهر البحث وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق التجارة الإلكترونية وحرصها دائماً على مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام التجارة الإلكترونية، كما وأظهر البحث تأييد الأفراد لتطبيقات التجارة الإلكترونية من الناحية الأمنية، وأظهر البحث أن استخدام التجارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع الإنتاجية، سرعة ودقة إيصال التعليمات، وتوفير وقت وجهد الموظفين، إلا أن البحث أظهر وجود ضعف في نظام الجوانب الأمنية في العمل الإلكتروني والبنية التحتية اللازمة، كما أنه يوجد قصور لدى الإدارة العليا في مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق التجارة الإلكترونية. وقد أخرج البحث بعدد من التوصيات أهمها زيادة الدعم المالي اللازم لتدريب الموظفين وتأهيلهم على تطبيق التجارة الإلكترونية، ووضع نظام أمني قوي لحماية العمل الإلكتروني، ومتابعة تطوير وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لضمان صلاحيتها لتطبيق التجارة الإلكترونية باستمرار، وضرورة وضع تشريعات وسياسات واضحة لحماية الخصوصية وحماية التعديلات والمخالفات الأمنية لزيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية، وضرورة مشاركة جميع المستويات الإدارية في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق واستخدام التجارة الإلكترونية.

Abstract

The research aims to determine the extent of e-commerce implementation in Great Deal Company. This was achieved through investigating the availability of the implementation requirements in the company. The data was gathered by distributing a questionnaire where the sample group was the staff of the company. Interviews were also used to gather more information from key personnel in the company. The results showed good understanding for the importance of e-commerce from the company's employees. The results also proved that the essential requirements to implement e-commerce were met. Additionally, it was shown that everyone agrees that e-commerce supports and increases the efficiency of work and employee's performance. The only weakness presented in the results was the security concerns of e-commerce implementation. The research came up with some recommendations for the company such as setting some clear guidelines and policies to protect privacy, increasing customers' confidence in e-commerce transactions, training employees and involving them with setting the goals and programs of e-commerce and its application with the high level management.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، شركة جريت ديل، مقومات تطبيقات التجارة الإلكترونية

المقدمة:

شهدت الأعوام القليلة الماضية ثورة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإلكترونية وذلك نتيجة للتطور السريع والمتنامي لتبادل البيانات الإلكترونية والذي يشمل البريد الإلكتروني وشبكة المعلومات والاتصالات الدولية والتي تؤثر جميعها تأثيراً جذرياً على الطريقة التي يتم بها إجراء المعاملات والصفقات التجارية إذ يحل التبادل الإلكتروني للبيانات محل المستندات الورقية على نحو متزايد . وهذه التطورات والتغيرات التي شهدتها العالم شملت تغيرات في أسلوب الحياة بالعمق والشمول والسرعة نتيجة ثورة تكنولوجيا الاتصالات الحديثة وتفاعلها في كافة القطاعات والمؤسسات ، حيث ان كثير من الأعمال خلال السنوات القليلة الماضية حولت من استخدام القنوات التقليدية إلى استخدام القنوات الإلكترونية التي تعتبر أكثر مرونة وسهولة وانتشاراً . إن الدخول إلى الإنترنت والتجارة الإلكترونية واستخدامهما من الأمور ذات الأهمية وخاصة بتلك السياسات المتعلقة بالبنى الأساسية لقطاع الخدمات (إدارة البحوث والدراسات) .

وفي إطار مساعي منظمة التجارة العالمية [(WTO): World trade organization] صنفت التجارة الإلكترونية ضمن مفهوم الخدمات بتقرير صادر من مجلس منظمة التجارة الدولية الخاص بالتجارة في الخدمات حيث نص هذا التقرير على ان تزويد الخدمات بالطرق التقنية يقع ضمن نطاق الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (اتفاقية جاتس) باعتبار ان الاتفاقية تطبق على كافة الخدمات بغض النظر عن طريقة تقديمها هذا مع مراعاة ان هناك حاجة لتصنيف وتحديد الموقف من عملية تسليم البضائع المنتجة بطرق تقنية وذلك لتحديد ما إذا كانت هذه الأنشطة تخضع لاتفاقية [(جات - GAAT) : General Agreement on

[Tariff and Trade] للتجارة في البضائع أم أنها تخضع لاتفاقية [(جاتس - GATS) General Agreement] on Trade in Services: . للتجارة في الخدمات .

الجانب النظري للبحث:

التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هو مفهوم جديد يشرح عملية بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الانترنت. وهناك عدة جهات نظر من أجل تعريف هذه التجارة فعالم الاتصالات يعرف التجارة الإلكترونية بأنه وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية. ومن وجهة نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة. في حين أن الخدمات تعرف التجارة الإلكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة. وأخيرا فإن عالم الانترنت يعرفها : بالتجارة التي تفتح المجال من أجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الانترنت (رأفت رضوان) .

متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية:

من أهم متطلبات التجارة الإلكترونية (رشيد) توفر البنية التحتية الإلكترونية (١) وتشمل البنى التحتية الداعمة للتجارة الإلكترونية وعقد التعاملات التجارية عبر شبكة الإنترنت. ومن أبرز مكونات هذه البنية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات (ICT) وتشمل شبكات الاتصال السلكي واللاسلكي وأجهزة الاتصالات من فاكس وهواتف ثابتة ومتنقلة، وكذلك الحواسيب الآلية وبرامج التطبيقات والتشغيل، وخدمات الدعم الفنية، ورأس المال البشري المستخدم في الأعمال والتجارة الإلكترونية (Michael) . وتأخذ التشريعات والأنظمة للتجارة الإلكترونية (٢) أهمية كبرى وتشمل التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلاءم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الإنترنت. وتمثل هذه التشريعات الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الإلكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها (طارق) ويعتبر توفر الكوادر البشرية (٣) ويمثل هذا الجانب أحد مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع من أهم متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصال والإنترنت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الإنترنت. ومن ناحية أخرى تتطلب التجارة الإلكترونية ما يسمى بالاستعداد الإلكتروني (E-Readiness) أي المجتمع القادر والذي لديه الرغبة في استخدام وممارسة التجارة عبر شبكة الإنترنت (رشيد).

شركة جريت ديل (Great Deal) :

في بداية شهر فبراير ٢٠١١ م تم اطلاق جريت ديل (Great Deal) وبدأت نشاطها من خلال التواصل مع الفئات المستهدفة من خلال الإيميلات وكذلك الفيس بوك ويوما بعد يوم من العمل حتى نهاية ٢٠١١ م تم فتح محل تجاري وتسجيل الشركة بالغرفة التجارية الصناعية باسم شركة جريت ديل (Great Deal) من اجل استقطاب عملا جدد وبعد مرور وزاد عمل الشركة يوماً بعد يوم وتطورت الخدمات التي تقدمها شركة جريت ديل (Great Deal) حيث قاموا مؤسسين شركة بفتح مكتب في امريكا وقاموا بتسجيله كشركة تصدير في امريكا حتى يتسهل عليهم اجراءات الشحن بالإضافة الى فتح حسابات بنكية. وفي سنة ٢٠١٤ م قرارا المؤسسين فتح مشروعين اخرين تابعة لجريت ديل فالأول هو مشروع لبيع منتجات التجميل من ماركات عالمية التي لا سوق لها في اليمن والمشروع الاخر كلك يستهدف بيع فساتين السهرة وفساتين الزفاف من بيوت الازياء العالمية واشهر الماركات وكانت الشركة تسلم الفساتين للمنازل. أهم الاعمال التي تقوم بها شركة جريت ديل (Great Deal) هي شراء الملابس وقطع غيار السيارات والتلفونات والاجهزة الالكترونية من مواقع امريكية وبريطانية عبر الانترنت وبيعها للعملاء في الاسواق اليمنية وكذلك بيع منتجات التجميل من ماركات عالمية وبيع فساتين السهرة وفساتين الزفاف من بيوت الازياء العالمية واشهر الماركات (<http://www.gdyemen.com>).

الدراسات السابقة:

هدفت دراسة جرجس، والسنباني، (١٩٩٩) التعرف على واقع خدمات الانترنت في اليمن وأهم المشاكل والمعوقات التي تواجه المستخدمين وكذلك التعرف على مجالات الاستفادة من استخدام الشبكة مع تحديد فئات المستخدمين. و توصل الباحثان إلى انه توجد العديد من المشكلات والمعوقات التي تواجه استخدام الانترنت أهمها صعوبة الاتصال بالشبكة وبطئها وانقطاعها لسبب من الأسباب، وارتفاع تكلفة الاستخدام . أما (الكليدي، ٢٠٠٧) فقد قدم دراسة ميدانية لتقييم خدمات الانترنت في اليمن هدفت إلى التعرف على أهم أنشطة التسويق الإلكترونية الممارسة من قبل الشركات اليمنية بوسائل الكترونية . وتحديد أهم مراحل تطور التسويق الإلكتروني التي تمر بها الشركات اليمنية . كما عمل الباحث على التعرف على أهم منافع اقتناء تقنيات التسويق الإلكتروني وأهم المشاكل المعيقة لعملية نمو الشركات اليمنية وتطورها في مجال التسويق الإلكتروني. كشفت الدراسة عن أن جميع الشركات المبحوثة التي لم يكن لديها موقع متفاعل بحيث يحقق دورة تجارية كاملة (فقط موقع ساكن) كما أنها تمتلك تقنيات تقليدية (فاكس وتلفون وكمبيوتر) حتى بعد دخول الانترنت إلى اليمن عام ١٩٩٦. يستخدم الانترنت بدرجة كبيرة في نشر المعلومات عن الشركة وبدرجة أقل في الإعلانات عن منتجاتها. كما أن عمليات الدفع والاستلام لكل المعاملات عبر

الانترنت تتم بالشكل التقليدي ولا توجد استراتيجية لتبني التسويق الالكتروني إذ لم يكن التسويق الالكتروني هدفاً مهماً للشركات المبحوثة عند إدخال خدمة الانترنت.

قام/ماللك (٢٠٠٧) بعمل دراسة التعرف على الأبعاد الإدارية والأمنية لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من وجهة نظر القيادات الإدارية في المصارف السعودية، وتوصل إلى أن الإدارة الإلكترونية تعمل من الناحية الإدارية على الاستخدام الأمثل للموارد، وارتفاع مستوى الكفاءة، ودعم الإدارة العليا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الموارد المالية وإدارة المعلومات والتخطيط ولكن من المعوقات التي تعرقل مسيرة الإدارة الإلكترونية عدم وجود خطة استراتيجية معلوماتية تساعد على فهم طبيعة العملاء واحتياجاتهم، وتعزيز القدرة الاستيعابية لدى الموظفين للتحويل نحو العمل التقني لمواكبة متطلبات الإدارة الإلكترونية.

وقام/الجدادية (٢٠٠٦) بالتعرف على مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في الشركات الصناعية الأردنية وتحليل العلاقة بين هذه الأدوات والأداء التنظيمي. وتوصلت دراسته إلى أن غالبية الشركات الصناعية الأردنية يوجد لديها قسم للحاسب الآلي وأن غالبية المدراء في هذه الشركات يستخدمون الحاسب الآلي في أداء أعمالهم لو بشكل جزئي وأن نسبة متوسطة من هؤلاء المدراء أجهزتهم مرتبطة بالانترنت ولكن غالبية هذه الشركات لا يتوفر فيها الربط الداخلي لأجهزة الحاسب الآلي بين الأفراد وبين دوائر وأقسام الشركة. كما لاحظتني درجة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات (الانترنت والانترانت) في عمليات تبادل المعلومات بين فرق العمل والإدارة.

Johnston (2007) دراسته معرفة تأثير استخدام أعمال الانترنت في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم على النواحي المالية وعلى الأداء. ولقد تم جمع المعلومات من ١٦٦٦ مؤسسة في أوروبا (بريطانيا، فرنسا، ألمانيا) و شمال أمريكا من خلال دراسة مسحية عن طريق الهاتف وذلك حول التأثيرات المالية الحالية والمتوقعة (تقليل التكلفة وزيادة العائدات) نتيجة استخدام حلول أعمال الانترنت أو الأعمال الإلكترونية. وكانت من أهم نتائج دراسته أن الأعمال الإلكترونية مهمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم والذي ينتج عنها فوائد مالية ملموسة وذلك في منطقتي الدراسة، ولكن هذه الفوائد غير موزعة بانتظام عبر المناطق والصناعات وأحجام المؤسسات المختلفة.

مشكلة البحث: يمكن صياغة مشاكل البحث بالتساؤلات الرئيسية الآتية :

١. ما مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (Great Deal) كنموذج للشركات المتوسطة التي تعمل في مجال البيع والشراء وما مدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة؟
٢. ماهي معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في هذه الشركة؟

أهمية البحث :

تكمن أهمية هذا البحث في أن التجارة الإلكترونية أصبحت عاملاً مؤثراً في نمو اقتصاديات الدول وتعزيز تجارتها الخارجية، وقد غدت وسيلة هامة في زيادة القدرة التنافسية من تسويق للمنتجات وتوفير المعلومات والخدمات الفورية للمتعاملين، إضافة إلى تمكين المستهلك أينما كان من الطلب الفوري للسلع والخدمات. وتبرز أهمية البحث من أنه يقوم بمعالجة أحد الموضوعات المعاصرة في حقل إدارة الأعمال والتجارة وهو موضوع التجارة الإلكترونية وتطبيقها في اليمن. ومع قلة الدراسات والأبحاث التي تناولت هذا الموضوع لحدائته فإن الباحثين يسهمان من خلال هذا البحث المتواضع في تقديم رؤية واضحة عن المتطلبات اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية والمعوقات التي تواجه التجارة الإلكترونية .

أهداف البحث : يسعى البحث إلى تحقيق الآتي :

١. التعرف على مدى توافر المتطلبات (التقنية ، الإدارية والبشرية ، الأمنية والقانونية) اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (Great Deal).
٢. التعرف على مدى إدراك القيادات العاملة لأهمية تطبيق التجارة الإلكترونية في اليمن .
٣. التعرف على الفوائد التي يمكن أن تحققها الشركات جراء تطبيقها التجارة الإلكترونية .
٤. الوقوف على أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق التجارة الإلكترونية في اليمن .

فرضيات البحث : يقوم البحث على الفرضية الرئيسية التالية :

"هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (Great Deal) ومدى إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة " .
ويتفرع من الفرضية الرئيسية ثلاث فرضيات :

١. الفرضية الفرعية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية على مدى توافر الإمكانيات التقنية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (Great Deal).
٢. الفرضية الفرعية الثانية : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر الإمكانيات الإدارية والبشرية في شركة جريت ديل (Great Deal) وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها " .
٣. الفرضية الفرعية الثالثة : " هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل (Great Deal) وإمكانية تطبيقها " .

منهجية البحث :

نظراً إلى طبيعة هذا البحث الذي يستهدف التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية التجارية. من خلال تحديد متطلبات التطبيق (التقنية ، الإدارية والبشرية ، الأمنية والقانونية) وكذا التعرف على الفوائد المتحققة جراء هذا التطبيق والمعوقات التي تعترضه. ستستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المدخل المسحي وذلك لوصف مدى توافر تلك المتطلبات في الشركات المتوسطة اليمنية التجارية التي سيشملها البحث (نموذج شركة جريت ديل). سيتم استخدام الاستبانة وكذلك اجراء مقابلات مع بعض الاطراف المعنية .

مجتمع وعينة البحث :

يتشكل مجتمع البحث من موظفي المؤسسات اليمنية (نموذج شركة جريت ديل). حيث سيتم تكوين أفراد عينة البحث من المدراء العموم ، ومدراء الإدارات التنفيذية ، و مدراء مراكز الحاسوب / المعلوماتية . الخصائص الشخصية لأفراد عينة تقتصر على بعض الخصائص الشخصية التي تتوقع الباحثان أن يكون لها تأثير في اختلاف إدراك أفراد عينة البحث لمدى تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات اليمنية التجارية حيث تركزت تلك الخصائص حول (النوع الاجتماعي الفئة العمرية، المؤهل العلمي ، المستوى الوظيفي ، سنوات الخدمة ، الخبرة بالحاسوب والانترنت) .

أداة البحث :

سيعتمد البحث في جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها وتحليلها على المقابلات والاستبانة والتي تتمثل في جمع البيانات من واقع عينة البحث من المؤسسات اليمنية التجارية بواسطة استمارة استبيان ستقوم الباحثان بتصميمها لهذا الغرض من واقع الدراسات السابقة ، وسيتم تحكيم هذا الاستبيان وعرضه على عدة محكمين من المختصين في هذا المجال..

حدود البحث :

تنحصر حدود البحث على موظفي شركة جريت ديل (Great Deal) من وظيفة (مدير عام ، مدير إدارة تنفيذية ، مدير مركز الحاسوب / المعلوماتية) . بالإضافة للمقابلات مع المعنيين بالتجارة الإلكترونية باليمن ومسئولي شركة جريت ديل (Great Deal)

تحليل البيانات وعرض النتائج:

تحليل المقابلات :

من خلال مقابلة مؤسس شركة جريت ديل (Great Deal) وبعض مسئولو الشركة (راجع ملحق ١) تبين ان مشروع جريت ديل يعتبر من المشاريع المتوسطة حيث صارت اصول جريت ديل تقدر بأكثر من الخمسين الف دولار و ان وسيلة الترويج الرئيسية لخدمات شركة جريت ديل هي الترويج الالكتروني من خلال الإيميلات والفييس بوك وموقع الانترنت الخاص بالشركة. كما أكد مدير الشركة ان اكثر من الف عميل من عملاء الشركة يتم البيع لهم عن طريق الانترنت ويتم توصيل طلباتهم الى المنزل مجاناً اذا كان العميل داخل محافظة صنعاء مالم يتم ارسال الطلبات الى كل المحافظات عبر شركات النقل الداخلي مجاناً.

أما مقابلة مسئول التجارة العالمية بوزارة الصناعة فقد تم التعرف إلى ان اليمن أصبحت لديها معاملات تجارية كثيرة لكنها بشكل منفرد وليست بشكل متكامل وانه يستطيع أي شخص عادي العمل بالتجارة الإلكترونية بمجرد ان تتوفر لديه البنية التحتية اللازمة للتجارة الإلكترونية وأشار أيضاً الى ان التجارة الإلكترونية في عمل الافراد سلبي لعدم وجود قوانين في اليمن تحمي التجارة الإلكترونية وإيجابي من خلال توفير الخدمات والتوسع في السوق وتوفير الكثير من التكاليف للناس. اهم معوقات التجارة الإلكترونية في اليمن من وجه نظر مسئول التجارة العالمية باليمن هي عدم وجود القوانين وضعف البيئة الائتمانية والتعامل البنكي وضعف القضاء وعدم وجود الحكومة الإلكترونية وهي مهما جداً للتجارة الإلكترونية الناجحة.

تحليل الاستبيانات:**الطريقة المستخدمة في تحليل محاور الدراسة :**

تبين الجداول التالية النسبة المئوية لبدائل كل محور وكذلك المتوسط الحسابي والوزن النسبي وقيمة (Sig) الاحتمال لكل فقرة وترتيب كل فقرة من حيث درجة الموافقة ، وحيث أن البيانات وصفية فقد استخدمت الباحثان اختبار (SIGN TEST) والذي يعتبر اختبار غير معلمي يتناسب مع طبيعة البيانات الترتيبية، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على (N) " أفراد مجتمع الدراسة الأكبر من القيمة المحايدة (٣) أكبر من " قيمة (N) " عدد أفراد مجتمع الدراسة الأقل من القيمة المحايدة (٣) ومستوى المعنوية أقل من " أو يساوي (٠.٠٥) وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد مجتمع الدراسة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة (N) " عدد أفراد مجتمع الدراسة الأقل من القيمة المحايدة (٣) أكبر من " قيمة (N) " عدد أفراد مجتمع الدراسة الأكبر من القيمة المحايدة (٣) ومستوى المعنوية أقل من " أو

يساوي (٠.٠٥) ، وإذا كان مستوى المعنوية أكبر من (٠.٠٥) يدل ذلك على أن القيمة تتركز حول القيمة المحايدة (٣) .

الطريقة المستخدمة في اختبار الفرضيات :

لاختبار فرضيات الدراسة فقد تم استخدام الاختبارات غير المعلمية (اختبار الإشارة ، اختبار كروسكال - والاس) . هذه الاختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياساً ترتيبياً. ولاختبار الفرضيات باستخدام اختبار الإشارة مثلاً لمعرفة ما إذا كان متوسط (وسيط) درجة الإجابة يساوي قيمة معينة وذلك في حالة البيانات الترتيبية أو البيانات التي لا تتبع التوزيع الطبيعي وفي هذه الحالة يتم اختبار الفرضية الإحصائية التالية : الفرضية الصفرية : اختبار أن متوسط درجة الإجابة يساوي ٣ وهي درجة الحياد حسب مقياس ليكرت المستخدم .

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

١. الفرضية الفرعية الأولى :

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية مدى توافر الإمكانيات التقنية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل . تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات محور الإمكانيات التقنية ، وقد تم استخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي (٣) أم لا ، واستخدام معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة بين توفر الإمكانيات التقنية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية، والنتائج موضحة في جدول (١) و جدول (٢) .

أ - تحليل فقرات المحور الأول "الإمكانات التقنية":

يحتوي محور الإمكانات المالية على (٦) فقرات وقد استهدفت الباحثان من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توفر الإمكانات التقنية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل ويبين جدول (١) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقاً للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، وتعبّر عن مدى توفر الإمكانات التقنية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي يزيد توفر تلك الإمكانات وكذلك يزيد الاهتمام بها مما يؤثر على نجاح تطبيق التجارة الإلكترونية.

١. احتلت الفقرة السادسة " يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل الشركة " المرتبة الأولى و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 4.58 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 91.60%، قيمة اختبار الإشارة 13.94 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة

جدول (١) : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور الإمكانات التقنية						
م	العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
٦	يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل الشركة	4.58	91.60	13.94	*0.000	1
٤	يتوفر في الشركة شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب	4.49	89.72	14.08	*0.000	2
٥	يوجد ربط بين شبكة الشركة و شبكة الانترنت	4.38	87.55	13.90	*0.000	3
٣	يوجد ربط بين المركز الرئيسي لشركة و الفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي	4.10	82.08	12.28	*0.000	4
١	تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية بشكل جيد	3.81	76.13	9.55	*0.000	5
٢	تتوفر أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية	3.57	71.32	7.30	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	4.15	83.07			

الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة وتعزي الباحثان هذه النسبة إلى أن البريد الإلكتروني أصبح أساسي للتواصل الخارجي والداخلي و لذلك فاستخدامه في العمل أصبح مهم جداً، و هو يعتبر أحد أدوات التجارة الإلكترونية .

٢. احتلت الفقرة الرابعة " يتوفر في الشركة شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب " المرتبة الثانية و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 4.49 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 89.72 %، قيمة اختبار الإشارة 14.08 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة، وتعتبر شبكة الحاسوب العمود الفقري للتجارة الإلكترونية من الناحية التقنية، و من المتطلبات المهمة لتطبيقها حيث يتم بواسطتها مشاركة البيانات و المعلومات بطريقة سهلة مما يؤدي إلى السرعة في العمل و توفير الوقت و الجهد .

٣. احتلت الفقرة الخامسة " يوجد ربط بين شبكة الشركة وشبكة الانترنت " المرتبة الثالثة و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 4.38 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي % 87.55، قيمة اختبار الإشارة 13.9 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة، ويعتبر الانترنت متطلب مهم لتطبيق التجارة الإلكترونية حيث يمكن المؤسسة من ربط أنشطتها وعملياتها الداخلية مع المستخدمين الخارجيين .

٤. احتلت الفقرة الثالثة " يوجد ربط بين المركز الرئيسي لشركة و الفروع عن طريق شبكات الحاسب الآلي " المرتبة الرابعة و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 4.1 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 82.08 %، قيمة اختبار الإشارة 12.28 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3، وهذا يعني أن هناك

موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة، ولهذا لها أهمية كبيرة عند تطبيق التجارة الإلكترونية حيث تصبح الفروع كأنها جزء من ضمن الشبكة الأساسية الرئيسية وهذا يسهل العملية التجارية بحيث تصبح شبكات الفروع وشبكة المركز الرئيسي كأنها شبكة واحدة متكاملة .

٥. احتلت الفقرة الأولى " تتوفر أحدث أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية بشكل جيد " المرتبة الخامسة و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 3.81 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 76.13 % ، قيمة اختبار الإشارة 9.55 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة بدرجة كبيرة وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن أجهزة الحاسوب الحديثة متوفرة بنسبة 76.13 % .

٦. احتلت الفقرة الأولى " تتوفر أحدث النظم والبرامج اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية " المرتبة السادسة و كان المتوسط الحسابي لها يساوي 3.57 (الدرجة الكلية من 5) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 71.32 % ، قيمة اختبار الإشارة 7.3 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك تعتبر هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد وهي 3 ، ولكن انخفضت هذه النسبة عن نسبة المتوسط الحسابي النسبي العام والتي بلغت 83.07% وتعزي الباحثان هذا إلى البطء في متابعة تحديث النظم والبرامج الإلكترونية بسبب بعض الإجراءات الإدارية الروتينية .

٧. وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 4.21 أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 83.07% وقيمة اختبار الإشارة 14.49 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 يعتبر محور " الإمكانيات التقنية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن الإمكانيات التقنية والفنية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة متوفرة بنسبة 83.07% وتعزي الباحثان هذه النسبة المرتفعة إلى

توفر عدد كافٍ من أجهزة الحاسوب الحديثة مناسبة لعدد الموظفين ومدعمة بالبرامج والنظم الحديثة، بالإضافة لوجود شبكة حاسوب مصممة بشكل تقني جيد تصل لجميع المكاتب و معظم الفروع الخارجية و متصلة بشبكة الانترنت .

ب - اختبار الفرضية الفرعية الأولى :

وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين مدى توافر الإمكانيات التقنية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها، ولتحقق من ذلك تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان و يبين جدول (٣) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين مدى توافر الإمكانيات التقنية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة يساوي 0.399 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهذا يدل على رفض الفرضية العديمة وقبول الفرضية الموضوعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر الإمكانيات التقنية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها .

جدول (٢) : معامل الارتباط بين مدى توافر الإمكانيات التقنية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة

المجال (المحور)	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الإمكانيات التقنية	0.399	*0.000

و يرجع هذا لأن توفر الإمكانيات التقنية لها أهمية كبيرة في إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية وتعتبر الباحثان أن الإمكانيات التقنية من أهم متطلبات تطبيق التجارة الإلكترونية الناجحة ، وذلك لأن التجارة الإلكترونية تعتمد بالدرجة الأولى على البنية التحتية التقنية، فبدونها لا يمكن تطبيق التجارة الإلكترونية بأي حال من الأحوال .

٢ - الفرضية الفرعية الثانية :

" هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر الإمكانيات الإدارية والبشرية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها " تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المحور الثاني " المتطلبات الإدارية والبشرية " ، وذلك باستخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الحياد وهي ٣ أم لا ، واستخدام معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة بين مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية والنتائج موضحة في جدول (٣) وفي جدول (٤) .

أ- تحليل فقرات المحور الثاني " المتطلبات الإدارية والبشرية " :

يحتوي محور المتطلبات الإدارية والبشرية على (١١) فقرة وقد استهدفت الباحثتان من خلال تلك الفقرات التعرف على مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل ويبين جدول (٣) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقاً للمتوسط الحسابي والوزن النسبي، وتعتبر عن مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي يزيد توفر تلك المتطلبات وكذلك يزيد الاهتمام بها مما يؤثر على نجاح تطبيق التجارة الإلكترونية.

جدول (٣) : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور المتطلبات الإدارية والبشرية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	يوجد إدارة أو قسم لتكنولوجيا المعلومات في الشركة	4.69	93.87	14.49	*0.000	1
٢	تدعم الإدارة العليا في الشركة سياسة تطبيق التجارة الإلكترونية	4.05	80.94	12.14	*0.000	2
٨	تحرص الإدارة العليا على مواكبة المستجدات التقنية في مجال تكنولوجيا المعلومات	3.78	75.66	10.90	*0.000	3
١٠	هناك رقابة مستمرة من قبل الإدارة العليا لضمان سير الأعمال إلكترونياً	3.60	72.08	8.58	*0.000	4
٣	توجد في الشركة أقسام متخصصة لتطبيقات التجارة الإلكترونية	3.59	71.89	7.92	*0.000	5
٦	يتم تقديم دورات تدريبية متخصصة للموظفين في مجال التجارة الإلكترونية أو الانترنت	3.52	70.38	8.37	*0.000	6

7	*0.000	7.52	69.91	3.50	تقوم الإدارة العليا بالاستعانة بالجهات الاستشارية والخبراء لتقديم المشورة في مجال التجارة الإلكترونية	١١
8	*0.000	6.40	67.45	3.37	توجد خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام التجارة الإلكترونية	٧
9	*0.000	5.32	66.70	3.33	تعمل الإدارة العليا على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام التجارة الإلكترونية	٥
10	*0.001	3.04	64.25	3.21	توجد خطة استراتيجية زمنية للقيام بتطبيق التجارة الإلكترونية	٤
11	*0.230	-0.74	59.25	2.96	يتم مشاركة الموظفين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالتجارة الإلكترونية	٩
	*0.000	11.50	72.06	3.60	جميع فقرات المجال معاً	

- بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.60 أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 72.06% وقيمة اختبار الإشارة 11.50 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 يعتبر محور " المتطلبات الإدارية والبشرية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على أن المتطلبات الإدارية والبشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة متوفرة بنسبة 72.06% وهي بنسبة أقل من المحور السابق ، وقد تعزي الباحثان ذلك إلى عدم رضا الموظفين عن السياسة التي تتبعها الإدارة العليا في التخطيط لتطبيق التجارة الإلكترونية ، فمثلاً هناك شبه تحفظ على مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بالتجارة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا ، وعدم الوضوح لوجود خطة استراتيجية زمنية لتطبيق التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى ضعف العمل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً .

ب - اختبار الفرضية الفرعية الثانية :

وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها، وللتحقق من ذلك تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان و يبين جدول (٤) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة يساوي 0.355 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهذا يدل على رفض الفرضية العديمة وقبول الفرضية الموضوعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية فيها .

جدول (٤) : معامل الارتباط بين مدى توافر المتطلبات الإدارية والبشرية وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية في الشركة

المجال (المحور)	معامل سبيرمان للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
المتطلبات الإدارية والبشرية	0.355	*0.000

وقد يعزى ذلك لأهمية دعم الإدارة العليا لتطبيق التجارة الإلكترونية ولأهمية توفر المتطلبات الإدارية والبشرية التي تعتبر من متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية مثل تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على تقبل التكنولوجيا والتحول نحو العمل الإلكتروني ، وتقديم كافة ما يلزم من تدريب وتأهيل لهم ، و مشاركتهم في وضع الأهداف والسياسات الخاصة بالإدارة الإلكترونية بالإضافة للاستعانة بالخبراء و الاستشاريين لضمان نجاح عملية التطبيق .

٣ - الفرضية الفرعية الثالثة :

" هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيقها " تم اختبار هذه الفرضية من خلال فقرات المحور الثالث " الأبعاد الأمنية والقانونية " ، وذلك باستخدام اختبار الإشارة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلي درجة الحياد وهي ٣ أم لا ، وتم استخدام معامل الارتباط سبيرمان لمعرفة العلاقة بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية والنتائج موضحة في جدول (٥) وفي جدول (٦) .

أ- تحليل فقرات المحور الثالث " الأبعاد الأمنية والقانونية " :

يحتوي محور الأبعاد الأمنية والقانونية على (١٢) فقرة وقد استهدفت الباحثان من خلال تلك الفقرات التعرف على أثر الأبعاد الأمنية والقانونية على تطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل ويبين جدول (٥) إجابات أفراد العينة مرتبة حسب أهميتها وفقاً للمتوسط الحسابي والوزن النسبي ، والي تعبر عن الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على تطبيق التجارة الإلكترونية ، بحيث أنه كلما زادت قيمة المتوسط الحسابي تزداد الأهمية .

جدول (٥) : المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (Sig.) لكل فقرة من فقرات محور الأبعاد الأمنية والقانونية

م	العبارة	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
١	يؤدي استخدام التجارة الإلكترونية إلى زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية	4.14	82.83	13.18	*0.000	1
٢	يوجد في الشركة خطط لحماية أمن المعلومات وسريتها	4.12	82.45	13.53	*0.000	2
٩	يتم تغيير كلمات السر و الشفرات الخاصة بالموظفين بشكل دوري	4.08	81.70	12.78	*0.000	3
٤	يوجد وعي امثي لدى الموظفين	4.05	80.94	12.71	*0.000	4
١٢	يوجد في الشركة قوانين ولوائح لحماية التعاملات القانونية	4.02	80.38	12.75	*0.000	5
١١	يمكن استخدام برامج و طرق حماية فعالة لمنع التعدي على البيانات والمعلومات عند تطبيق التجارة الإلكترونية	3.99	79.81	12.55	*0.000	6
١٠	يتم الاحتفاظ بنسخ إضافية من المعلومات الإلكترونية الخاصة بالشركة في أماكن آمنة	3.98	79.62	12.34	*0.000	7
٣	يوجد في الشركة نظام لأمن و حماية المعلومات	3.96	79.15	12.34	*0.000	8
٨	يوجد في الشركة آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو تعطل الحاسبات الألية	3.93	78.58	10.81	*0.000	9

10	*0.000	10.93	76.70	3.83	يوجد برمجيات لحماية المواقع الخاصة بالشركة من الاختراقات وسرقة المعلومات	٥
11	*0.000	9.49	73.58	3.68	يوجد تعليمات واضحة تتعلق بالتعديلات والمخالفات الأمنية إلكترونياً	٦
12	*0.000	9.07	72.55	3.63	مع استخدام التجارة الإلكترونية تنخفض مخاطر عمليات التزوير الإلكتروني	٧
	*0.000	14.11	79.03	3.95	جميع فقرات المجال معاً	

بشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال يساوي 3.95 أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 79.03% وقيمة اختبار الإشارة 14.11 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر محور " الأبعاد الأمنية والقانونية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الحياد وهي 3 وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المجال ، أي أن أفراد العينة بشكل عام يؤيدون تطبيقات التجارة الإلكترونية من الناحية الأمنية والقانونية بنسبة 79.03% .

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيقها " ، وللتحقق من ذلك تم استخدام معامل ارتباط سبيرمان و يبين جدول (٦) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيقها يساوي 0.540 وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ وهذا يدل على رفض الفرضية العديمة وقبول الفرضية الموضوعية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيقها .

جدول (٦) : معامل الارتباط بين الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل وإمكانية تطبيقها

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل سبيرمان للارتباط	المجال (المحور)
*0.000	0.540	الأبعاد الأمنية والقانونية

ويرجع ذلك إلى أهمية الحفاظ على أمن المعلومات والبيانات وسريتها في التجارة الإلكترونية ، وأهمية حفظها سليمة بعيدة عن الفقد والتلف وإمكانية استرجاعها في أي وقت، حيث أنه كلما زادت الثقة في التعاملات الإلكترونية زاد ذلك من إمكانية تطبيق التجارة الإلكترونية بنجاح .

الخلاصة:

أولاً خلاصة النتائج المتعلقة بالمتطلبات التقنية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية :

- تتوفر الإمكانيات التقنية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل بدرجة كبيرة، حيث تتوفر أحدث النظم والبرامج الإلكترونية وأحدث أجهزة الحاسوب .
- يوجد في شركة جريت ديل شبكة حاسوب تصل إلى جميع المكاتب و متصلة بالإنترنت ، مما يسهل عملية تطبيق التجارة الإلكترونية .
- يتم استخدام البريد الإلكتروني في العمل داخل لشركة جريت ديل.

ثانياً خلاصة النتائج المتعلقة بالمتطلبات الإدارية والبشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية :

- تتوفر المتطلبات الإدارية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل بدرجة متوسطة
- هناك التزام ودعم من قبل الإدارة العليا في شركة جريت ديل لسياسة تطبيق التجارة الإلكترونية بدرجة كبيرة، كما و تحرص إدارة شركة جريت ديل على مواكبة المستجدات التقنية .
- تهتم إدارة شركة جريت ديل بوضع خطط لتدريب العاملين في مجال التجارة الإلكترونية بدرجة متوسطة .
- توجد في شركة جريت ديل خطط تتسم بالمرونة الكافية لاستيعاب أي تغييرات يتطلبها استخدام التجارة الإلكترونية .

- تعمل الإدارة العليا في شركة جريت ديل على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام التجارة الإلكترونية بدرجة متوسطة .
- يوجد قصور لدى الإدارة العليا لشركة جريت ديل من ناحية مشاركة العاملين في وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بتطبيق التجارة الإلكترونية .
- تتوفر الإمكانيات البشرية اللازمة لتطبيق التجارة الإلكترونية في شركة جريت ديل .
- معظم الأفراد في شركة جريت ديل لديهم القدرة على التعامل مع الحاسوب بشكل جيد .
- يوجد في شركة جريت ديل متخصصون في تقنية المعلومات ويوجد مدربون مؤهلون لتدريب الموظفين على استخدام البرامج والأجهزة الإلكترونية .
- يوجد في شركة جريت ديل خبراء لتطوير وتصميم البرامج الإلكترونية .

ثالثاً خلاصة النتائج المتعلقة الأبعاد الأمنية والقانونية المترتبة عند تطبيق التجارة الإلكترونية :

- أظهرت الدراسة تأييد الأفراد لتطبيقات التجارة الإلكترونية من الناحية الأمنية ، كما أظهرت وجود علاقة بين الأبعاد الأمنية المترتبة على استخدام التجارة الإلكترونية وإمكانية تطبيقها .
- أظهرت الدراسة أن تطبيق التجارة الإلكترونية يعمل على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية ، حيث يؤدي إلى وضع خطط لحماية أمن المعلومات وسريتها ، كما و يعمل على زيادة الوعي الأمني لدى العاملين.
- يوجد في شركة جريت ديل آلية لاستعادة البيانات في حالة تلفها أو فقدها ، حيث يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية من البيانات في أماكن آمنة باستمرار .

التوصيات:

- بناء على ما توصلت إليه الدراسة من نتائج سابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :
- زيادة الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الإلكتروني. مع وضع نظام حوافز جيد للمتميزين في مجال العمل الإلكتروني .

- متابعة تطوير وتحديث البنية التحتية من أجهزة و برامج و شبكات باستمرار لضمان صلاحيتها لتطبيق التجارة الإلكترونية وخصوصاً في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الوقت الحاضر .
- زيادة التزام الإدارة العليا بتطبيق ودعم التجارة الإلكترونية من خلال نشر ثقافة العمل الإلكتروني ونشر المزايا والفوائد الناتجة عن تطبيق التجارة الإلكترونية بين الموظفين .
- ضرورة مشاركة مختلف المستويات الإدارية في التخطيط و وضع الأهداف والبرامج المتعلقة بسياسة تطبيق واستخدام التجارة الإلكترونية .
- إنشاء قسم متخصص لتطبيقات التجارة الإلكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى خبراء في الإدارة يعملون بشكل متكامل على مراقبة تطبيق آلية العمل بالتجارة الإلكترونية، ويعملون باستمرار على إيجاد الحلول للمشاكل التي تعيق عملية التطبيق .
- توفير نظام أمني فعال لحماية البيانات و المعلومات الخاصة بالعاملين و المتعاملين مع الشركة

المراجع:

- رضوان، رأفت (١٩٩٩)، "عالم التجارة الإلكترونية"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة
- حماد، طارق عبد العال (٢٠٠٣) "التجارة الإلكترونية: المفاهيم - التجارب - التحديات الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية" الإسكندرية، الدار الجامعية،
- إدارة البحوث والدراسات الاقتصادية، التجارة الإلكترونية والاتصالات، مجلس الغرف التجارية والصناعية السعودية، بحث مقدم في المؤتمر الثالث لرجال الأعمال السعوديين والمصريين، الإسكندرية، ١٢ - ١٠ شعبان ١٤٢١هـ.
- علام، رشيد، الجبوري، عبد الرحمان (٢٠١٠) " عوائق تطور التجارة الإلكترونية في الوطن العربي دراسة حالة الجزائر " ، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال - فرع تجارة الكترونية، الأكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي المملكة المتحدة - بريطانيا
- موقع شركة جريت ديل <http://www.gdyemen.com>

- لكليدي، محمد خالد (٢٠٠٧) "تقويم تطور التسويق الالكتروني في الشركات اليمنية"،
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا متوفر في
<http://repository.sustech.edu/handle/123456789/7742>
- جرجيس، جاسم محمد ، السنباني، محمد أحمد (١٩٩٩) "اليمن والإنترنت : دراسة ميدانية
لتقييم خدمات الإنترنت في اليمن"، ، جامعة الملك سعود ، الفهرس العربي الموحد
- المالك، بدر محمد ، الدليقان، عبد الله حمد ، (1427-1428هـ) ، " لأبعاد الإدارية والأمنية
لتطبيقات الإدارة الإلكترونية في المصارف السعودية " ، رسالة ماجستير، جامعة نائف العربية
للعلوم الأمنية
- الجداية، محمد (٢٠٠٨) "دراسة بعنوان"مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات
والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة "،
المجلة الأردنية ، مجلد(٤)، عدد٢

المراجع الأجنبية:

1. Michael Minges, Counting the Net: Internet Access Indicators, International Telecommunication Union, Switzerland. Also available at (http://www.isoc.org/isoc/conference/inet/00/cdproceedings/8e/8e_1htm).
2. Johnston, David ; Wade, Michael; McClean, Ron(2007) “Does e-Business Matter to SMEs? A Comparison of the Financial Impacts of Internet Business Solutions on European and North American SMEs” , Journal of Small Business Management, Volume 45, Issue 3, pages 354–361

ملحق (١) الاستبيان

القسم الأول - البيانات الشخصية :

الرجاء وضع علامة (√) أمام العبارة الصحيحة

الجنس:	_____	ذك	_____	انثى	_____
العمر:	_____	أقل من ٢٥ سنة	_____	_____	٢٦ الى ٣٥ سنة

المؤهل العلمي:	_____	ثانوية عامة فما دون	_____	_____	٣٦ إلى ٤٥ سنة
_____	_____	دبلوم	_____	_____	٤٦ سنة فأكثر

المستوى الوظيفي:	_____	مدير إدارة تنفيذية	_____	_____	بكالوريوس
_____	_____	مدير عام	_____	_____	دراسات عليا

_____	_____	مدير مركز المعلوماتية	_____	_____	اخرى
_____	_____	مبتدئ	_____	_____	متوسط

_____	_____	مقبول	_____	_____	عالي
-------	-------	-------	-------	-------	------

ملحق (٢)

أسماء الأشخاص الذين تمت المقابلات معهم

الاسم	المنصب
د/ حمود علي النجار	مستئول التجارة العالمية - وزارة الصناعة - اليمن
فيصل قحطان الشعبي	مدير ومؤسس شركة جريت ديل (Great Deal)
عبدالله عبدالجليل	مسوق الكتروني في شركة جريت ديل (Great Deal)
عبدالله اليوسفي	شريك ومؤسس شركة جريت ديل (Great Deal)
احمد القباطي	مسؤول مبيعات الجملة في شركة جريت ديل (Great Deal)
شهاب ردمان	مسؤول مبيعات التجزئة في شركة جريت ديل (Great Deal)