

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير
التخصص: مالية، تأمينات وتسيير المخاطر
الرقم التسلسلي:.....

الموضوع:

دور التجارة الالكترونية في التنمية الاقتصادية

مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير

المشرف:
د.السعيد بريكة

إعداد الطالب:
خلايفية كريم

لجنة المناقشة:

رئيسا	أستاذة مساعدة -أ- جامعة أم البواقي	أ. هبه بوشوشة
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر -ب- جامعة أم البواقي	د. السعيد بريكة
عضوا مناقشا	أستاذة مساعدة -أ- جامعة أم البواقي	أ. أسماء سفاري

السنة الجامعية 2011-2012

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

الإهداء

إلى... أبي العزيز سندي وقوتي ومثلي الأعلى

إلى... أمي الغالية شفاها الله وأطال في عمرها.

إلى... كل إخوتي وأخواتي حفظهم الله.

إلى... كل من أنار لي دروب العلم والمعرفة.

إلى... كل الزملاء والأصدقاء.

إلى... كل طالب علم.

أهدي هذا البحث المتواضع.

كريم خلايفية

شكر وتقدير

انطلاقاً من العرفان بالجميل، فإنه ليسرني أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى أستاذي،
المشرف الدكتور السعيد بركة الذي لم يتوانى عن مد يد المساعدة لي، رغم انشغالاته
الكثيرة، والحمد لله بأن يسره في دربي ويسر به أمري.

وأقدم كذلك بجزيل الشكر إلى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
جامعة أم البواقي ممثلة بعميدها الأستاذ الدكتور السعدي رجال وأخص بالذكر قسم علوم
التسيير ممثلاً برئيسه الأستاذ زبير عياش، وكل العاملين بهذا القسم خاصة الأستاذة
سفاري أسماء.

ولن أنسى أن أتقدم بفائق الشكر والاحترام والتقدير إلى كل أساتذتي وكل زملائي في
الدراسة الذين ساندوني كل باسمه الخاص خاصة زميلي شايب فؤاد، وللدعم الذي كان
منهم خلال مسيرتي العلمية ولغاية الآن وجزاهم الله عني كل الخير.

وفي النهاية يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من مد لي يد العون في مسيرتي
العلمية من قريب ومن بعيد.

كريم خلايفية

الغلاف

الإهداء

شكر وتقدير

قائمة المحتويات

المقدمة العامة

02 أولاً: مقدمة
04 ثانياً: إشكالية البحث
04 ثالثاً: فرضيات البحث
04 رابعاً: أهداف البحث
05 خامساً: أهمية البحث
05 سادساً: أسباب اختيار الموضوع
05 سابعاً: منهج البحث
06 ثامناً: الدراسات السابقة
06 تاسعاً: حدود الدراسة
06 عاشراً: خطة الدراسة

الفصل الأول: مفاهيم أساسية حول التجارة الإلكترونية

09 تمهيد
10 المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية وخصائصها
10 المطلب الأول: تعريف التجارة الإلكترونية
13 المطلب الثاني: خصائص التجارة الإلكترونية
16 المبحث الثاني: أنواع ومستويات التجارة الإلكترونية
16 المطلب الأول: أنواع التجارة الإلكترونية
20 المطلب الثاني: مستويات التجارة الإلكترونية
22 المطلب الثالث: نمو التجارة الإلكترونية العالمية وتطورها
25 المبحث الثالث: منافع وسلبيات التجارة الإلكترونية
25 المطلب الأول: منافع التجارة الإلكترونية
29 المطلب الثاني: سلبيات التجارة الإلكترونية
30 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: المعاملات المصرفية الإلكترونية ومتطلباتها

32	تمهيد
33	المبحث الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني.....
33	المطلب الأول: تعريف النقد الإلكتروني و الخصائص المميزة له.....
35	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني.....
41	المطلب الثالث: مزايا النقود الإلكترونية والمشكلات التي تطرحها.....
45	المبحث الثاني: ماهية البنوك الإلكترونية.....
45	المطلب الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية وأنماطها.....
49	المطلب الثاني: مزايا البنوك الإلكترونية.....
51	المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
51	المطلب الأول: أصناف الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
55	المطلب الثاني: مخاطر الصيرفة الإلكترونية.....
57	المبحث الرابع: التسويق المصرفي الإلكتروني.....
57	المطلب الأول: ماهية التسويق المصرفي الإلكتروني.....
60	المطلب الثاني: التسويق المصرفي الإلكتروني عبر الانترنت.....
62	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: المبيعات والمشتريات الإلكترونية

64	تمهيد
65	المبحث الأول: المشتريات الإلكترونية.....
67	المطلب الأول: المشتري عبر الانترنت وسلوكه.....
72	المطلب الثاني: الكتالوجات الإلكترونية.....
74	المطلب الثالث: المقايضة والمفاوضة الإلكترونية.....
76	المبحث الثاني: المبيعات الإلكترونية.....
76	المطلب الأول: البيع عبر المزادات الإلكترونية.....
81	المطلب الثاني: المقايضة والتفاوض عبر الانترنت.....
83	المطلب الثالث: البيع من خلال البريد الإلكتروني.....
85	المطلب الرابع: البيوع الإلكترونية.....
88	خلاصة الفصل

الخاتمة العامة

90	أولاً: نتائج الدراسة
92	ثانياً: توصيات وأفاق الدراسة

الصفحة	فهرس المحتويات
	قائمة المراجع
94	المراجع باللغة العربية
96	المراجع باللغة الأجنبية
	قائمة الجداول والأشكال
97	قائمة الجداول
97	قائمة الأشكال
	الملخص (باللغة العربية، باللغة الفرنسية)
98	الملخص باللغة العربية
99	الملخص باللغة الفرنسية

المقدمة العامة

- أولاً: مقدمة
- ثانياً: إشكالية البحث
- ثالثاً: فرضيات البحث
- رابعاً: أهداف البحث
- خامساً: أهمية البحث
- سادساً: أسباب اختيار الموضوع
- سابعاً: منهج البحث
- ثامناً: الدراسات السابقة
- تاسعاً: حدود الدراسة
- عاشراً: خطة الدراسة

شهد العالم منذ العقد الماضي ثورة تكنولوجية هائلة لا تقل أثارها عن نتائج الثورة الصناعية إبان ظهورها، حيث اتسع حجم التقدم التكنولوجي ليشمل العديد من المجالات مثل الإنتاج والاتصالات والمعلومات، وانعكست التطورات التكنولوجية الهائلة التي شهدها العالم منذ نهاية الثمانينات على مراحل الإنتاج و تبادل السلع والخدمات، وساهم التقدم التكنولوجي الهائل في زيادة حدة الترابط بين الأسواق والتأكد على عالمية الأسواق، مما أضفى على النظام العالمي صفة العالمية، وأدى هذا إلى تعاظم درجة الاعتماد المتبادل بين دول العالم المختلفة في ظل بيئة تسودها التنافسية، ومن ثم شهد العالم سلسلة من المتغيرات الجوهرية أثرت على القواعد والأسس التي تحكم بنية النظام العالمي.

ويعتبر ظهور شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) من أهم مظاهر التطور التكنولوجي حيث أدى انتشار شبكة الإنترنت وتوسعها الكبير إلى اضطلاعها بدور رئيسي في نقل المعلومات وتخزينها وتبادل السلع والخدمات للنقل إلكترونيا، وأصبحت شبكة المعلومات الدولية تشكل ركيزة أساسية في التجارة الدولية والداخلية في الدول المتقدمة، لأنها تعد وسيلة هامة في إنجاز اتفاقيات الأعمال والإعلان و التسويق والتبادل التجاري، ولذلك انتشر مفهوم التجارة الإلكترونية على كل من المستويين الأكاديمي والعلمي.

ففي ظل الاقتصاد الجديد الذي يفرض على الأسواق ظروفا تنافسية صعبة وسريعة التغيير أصبحت الطرق التقليدية التي كانت تعتمد عليها المؤسسات والشركات في إنجاز أعمالها تقف عائقا بينها و بين متابعة أعمالها وقدرتها على الاستمرار والتنافس.

وتشير مختلف المؤشرات إلى أن التجارة الإلكترونية تنمو بسرعة لا تصدق، وينظر العديد من المنظمات والأفراد إليها كمصدر مستقبلي حاسم للمعلومات والسلع والخدمات والاتصالات، وكلما زادت الأعمال التجارية عبر الشركة ونمت فإن تجارة السلع والخدمات وتبادل المعلومات عبر الإنترنت ستتضاعف مرتين أو ثلاثة كل سنة، وغالبا فإن المنظمات الصغيرة والكبيرة، الهادفة للربح وغير الهادفة له، الخاصة والعامية، ستدفع إلى استخدام الشبكة، وتظهر الدلائل كافة بأن التجارة الإلكترونية ستستمر بالنمو، وبذلك

فإن العديد من المنظمات ستجد أنفسها أمام خيارين، إما السعي نحو استخدام الشبكة في أعمالها أو ترك العمل.

وانطلاقاً من ذلك ستحاول الشركات استغلال كل إمكانياتها في التجارة الإلكترونية، الأمر الذي سيؤدي بدوره إلى تقدم العمليات التجارية على مجتمعات العالم بصورة تفوق كل توقعات العملاء والمستهلكين، من حيث تعريف وتحديد السوق أو خلق أسواق جديدة بأكملها، فكل الشركات التي تتجاهل التكنولوجيا الحديثة سوف تتأثر بهذه التغيرات في الأسواق، وعلى حد سواء فإن أعضاء المجتمع سوف يكونوا ظاهرين بصورة جيدة لشراء السلع والوصول للمعلومات والخدمات والتفاعل مع الهيئات الحكومية، فالاختيار سوف يكون ممتد بصورة كبيرة وسوف تستبعد القيود الجغرافية والزمنية فالتأثير الإجمالي على أسلوب الحياة سوف يشمل كل أمور الحياة، وبالتالي يمكن القول أن التجارة الإلكترونية تأثير على عدد كبير من الأنشطة التجارية نذكر منها ما يلي:

- التسويق، المبيعات وترويج المبيعات.
- خدمة ما قبل البيع، العقود التي من الباطن.
- التمويل والتأمين.
- المعاملات التجارية: الطلب، التوزيع، الدفع.
- خدمة وصيانة المنتج.
- استخدام الخدمات العامة والخاصة.
- النقل.

فمن المتوقع أن تؤثر التجارة الإلكترونية تأثيراً كبيراً وسريعاً على الشكل التنافسي للسلع وعلى شكل الأسواق وشكل حركة الأفراد في الأسواق التقليدية للسلع، وجاء هذا البحث ليتناول القضايا المتعلقة بالتجارة الإلكترونية من حيث تحقيقها للمزايا التنافسية وإمكانية اعتمادها كإستراتيجية في التسويق والإنتاج وتقديم الخدمات.

ثانيا: إشكالية البحث

تمثل التجارة الإلكترونية أحد مجالات التطور في استخدام تقنيات المعلومات الحديثة من حيث إمكانية الاستفادة من هذه التقنيات في تسهيل القيام بالعمليات التجارية إستنادا إلى البيانات المتعلقة بها والتي يمكن تجميعها و تخزينها ومعالجتها وتداولها بين العديد من الجهات ذات العلاقة بالنواحي التجارية أو الاقتصادية.

ونظرا للتطورات السريعة والمذهلة التي صاحبت استخدام التجارة الإلكترونية من قبل العديد من الشركات العالمية في بلدان مختلفة، فقد تطلب الامر من الكثير من الشركات الأخرى أن تعد الدراسات اللازمة لكيفية دخول عالم التجارة الإلكترونية لكي تستطيع مواكبة هذه التطورات والسير في طريقها لكي تتمكن من تحقيق أهدافها أسوة بالعديد من الشركات التي تحقق فوائد في ظل التجارة الإلكترونية.

ومن هذا المنطلق نستطيع تأسيس الإشكالية الرئيسية الآتية:

إلى أي مدى تساهم التجارة الإلكترونية في التنمية الاقتصادية؟

ثالثا: فرضيات البحث

قبل الاجابة على التساؤل أعلاه، نقدم جملة فرضيات نثبتها أو نلغنها فيما بعد:

1 - تعتبر التجارة الإلكترونية أحد المداخل الرئيسية لأي شركة لزيادة حجمها في السوق ومن ثم زيادة المزايا التنافسية.

2 - تعني التجارة الإلكترونية تبادل السلع والخدمات عبر شبكة الانترنت أو الوسائط الإلكترونية المختلفة وأنها تعبر عن مجال واسع لا يمكن تحديده لا جغرافيا ولا سياسيا.

3 - تعدد واختلاف وسائل الدفع والسداد في التجارة الإلكترونية حسب نوع المعاملات فيها بما يسهم في تنمية حركة المبادلات ومن ثم التنمية الاقتصادية.

رابعا: أهداف البحث

يهدف البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

1 - التعرف على التجارة الإلكترونية، أشكالها والمجالات التي تستخدم بها التجارة الإلكترونية.

2 - التعرف على نظم الدفع والسداد للتجارة الإلكترونية في تحقيق البيع والشراء الإلكتروني.

3 - التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية والتسويق المصرفي الإلكتروني.

4 - دراسة المبيعات والمشتريات الإلكترونية.

5 - توضيح فوائد التجارة الإلكترونية والمخاطر الناتجة عنها.

خامسا: أهمية البحث

إن المعرفة الجيدة والدقيقة بطبيعة التجارة الإلكترونية، وما يمكن أن تقدمه في ظل العولمة، أصبح ضروريا من أجل تحفيز المؤسسات على تطبيق هذه التجارة في معاملاتها التجارية الداخلية والخارجية ومناقشة مدى مساهمتها في تحقيق المزايا التنافسية للشركات بما يسهم في تنمية الاقتصاد الوطني.

سادسا: أسباب اختيار الموضوع

إن أكثر ما دفعني للبحث في هذا الموضوع هو جدته الفائقة وتطوره المتسارع، وبالتالي فإن معرفتي الخاصة به محدودة، ولست أحميد عن الصواب إذا قلت أنه نظرا لجدة وحادثة هذا الموضوع فإن المعرفة العامة به لازالت في بدايتها، فلا زال العمل الإلكتروني بشكل عام والتجارة الإلكترونية بصفة خاصة حديث العهد أفرزه التطور التكنولوجي الهائل، وبخاصة في مجال الاتصالات منذ إطلاق خدمة الانترنت في منتصف التسعينات وخروجها من دوائر البحث العلمي والجامعات الأمريكية لتصبح متاحة للجميع.

سابعاً: منهج البحث

لقد تم الاعتماد في إنجاز هذا العمل، على المنهج الوصفي التحليلي للإلمام بموضوع الدراسة وتقديم تفصيلات عن أهم جوانبه وهذا باستخدام الأدوات والمراجع المكتبية المتوفرة من كتب وكذا الإطلاع على بعض المقالات الاقتصادية وكذا المذكرات التي سبق وأن تناول فيها أصحابها موضوع الدراسة، مع أخذ بعض المعلومات من شبكة الانترنت التي تحمل معلومات حول موضوع.

ثامنا: الدراسات السابقة

- (1) خولة فرحات: "أثر التجارة الإلكترونية على تحسين نوعية الخدمات المصرفية- دراسة حالة البنك الإلكتروني (Monabanq)", رسالة ماجستير، جامعة باتنة، 2007-2008، توصلت هذه الدراسة إلى:
- يستطيع البنك الإلكتروني تقديم نفس الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوط التقليدية الأخرى، وذلك لقاعدة عريضة من العملاء تصل إلى مائتي ألف عميا أوزبون؛
 - يساهم البنك في توفير الوقت والتكلفة من خلال الوسائل المتبعة في تقديم خدماته والتي تتم بطريقة الكترونية من خلال أحدث التكنولوجيات المستخدمة في مجال الصيرفة.
- (2) رباعي أمينة، "التجارة الإلكترونية وأفاق تطورها في البلدان العربية"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2004-2005، توصلت الدراسة إلى:
- التجارة الإلكترونية هي الآن وللمستقبل عصب الاقتصاد العالمي أو هي جزء مؤثروهام في منظومته؛
 - تحتاج التجارة الإلكترونية إلى استثمارات ضخمة ورؤية متفتحة أكثر تقبلا للأفكار التقنية العصرية؛
 - اختلاف التعاريف المستخدمة لتوضيح التجارة الإلكترونية أدى إلى اختلاف المقاييس والمؤشرات الإحصائية المستخدمة لمسوقها.

تاسعا: حدود الدراسة

نظرا لأن عالم التجارة الإلكترونية واسع جدا، فإن الإمام بكل ما يتعلق بذلك يتوجب الإبحار والتعمق في معلوماته، وعليه حاولنا جمع أكبر المعلومات من أهم ما كتب في التجارة الإلكترونية.

عاشرا: خطة الدراسة

انطلاقا من المعلومات المتوفرة لدينا وبناء على إشكالية وأهداف البحث قسمت البحث إلى ثلاثة

فصول:

نتناول في الفصل الأول مفاهيم أساسية حول التجارة الإلكترونية وذلك من خلال التطرق إلى مفهوم

التجارة الإلكترونية وخصائصها وأنواعها ومستوياتها، ومنافع وسلبيات التجارة الإلكترونية.

الفصل الثاني نتحدث فيه عن وسائل وآليات تمويل التجارة الالكترونية من خلال مفهوم الدفع الالكتروني وماهية البنوك الالكترونية ونتطرق أيضا الى الخدمات المصرفية الالكترونية والتسويق المصرفي الالكتروني.

أما الفصل الثالث والأخير حاولنا من خلاله الوقوف على والمشتريات والمبيعات الالكترونية. وفي الأخير هناك خلاصة شاملة من خلالها قمنا باختبار صحة الفرضيات واستنتاج مجموعة من النتائج والتوصيات المتوصل إليها من الدراسة.