

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قسنطينة 3



المعهد: تسيير التقنيات الحضرية

قسم: تسيير المدن والتعمير

الرقم التسلسلي:

الرمز:

مذكرة ماستر

التخصص: تسيير المدن

الشعبة: تسيير التقنيات الحضرية

التوزيع الافتراضي للجهاز التجاري بقسنطينة

تحت اشراف:

الاستاذ فاضل عبد الوهاب

مقدمة من طرف:

رزاق أميرة

السنة الجامعية 2020 / 2021

الصفحة	الفهرس
I	الاهداء
II	شكر وتقدير
III	فهرس المحتويات
VI	فهرس الجداول
VIII	فهرس الاشكال

### فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان	الرقم
	<b>الفصل التمهيدي</b>	
1	المقدمة العامة	
3	الإشكالية	
3	الفرضيات	
3	أهمية الدراسة	
3	مبررات اختيار الموضوع	
4	منهجية العمل	
4	مراحل البحث	
4	خطة البحث	
5	عوائق البحث	
	<b>الفصل الأول: المفاهيم النظرية للتجارة عبر الخط</b>	
6	مقدمة الفصل	
7	مفاهيم رئيسية عن التجارة الإلكترونية	
8	تعريفات التجارة الإلكترونية	-1

10	الفرق بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية	-2
11	نشأة وأشكال التجارة الإلكترونية	-3
11	نشأة وظهور التجارة الإلكترونية	1-3
13	أشكال التجارة الإلكترونية	2-3
13	التجارة الالكترونية بين الشركات	1-2-3
13	التجارة الإلكترونية من الشركات الى المستهلك	2-2-3
14	التجارة الإلكترونية بين المستهلكين	3-2-3
14	التجارة الالكترونية من المستهلك إلى الشركات	4-2-3
14	التجارة الالكترونية من الشركات إلى الإدارة	5-2-3
15	التجارة الالكترونية من المستهلك إلى الإدارة	6-2-3
15	خصائص التجارة الإلكترونية	-4
15	الطابع العالمي للتجارة الالكترونية	1-4
16	الطابع المتداخل في التجارة الإلكترونية	2-4
16	غياب التعامل الورقي في معاملات التجارة الإلكترونية	3-4
16	عدم الكشف عن هوية المتعاملين	4-4
17	سرعة تغيير المفاهيم والأنشطة في التجارة الالكترونية	5-4
17	مزايا وعيوب التجارة الالكترونية	-5
17	مزايا التجارة الالكترونية	1-5
17	المزايا بالنسبة للزبائن	1-1-5
17	المزايا بالنسبة للتجار والمؤسسات	2-1-5
18	المزايا على المستوى العام	3-1-5
19	عيوب التجارة الالكترونية	2-5
21	الإطار القانوني للتجارة الإلكترونية	-6
24	خلاصة الفصل	

	<b>الفصل الثاني:</b> <b>ترددات واستعمالات المبادلات التجارية عبر الخط داخل إقليم قسنطينة</b>	
25	<b>مقدمة الفصل</b>	
26	توزيع الزبائن عبر الخط حسب الجنس	-1
26	توزيع الزبائن عبر الخط حسب السن	-2
27	توزيع الزبائن عبر الخط حسب المستوى التعليمي	-3
28	تفاعل الزبائن على مختلف شبكات التواصل الاجتماعي	-4
30	مصطلح التجارة الالكترونية	-5
30	نسبة المبادلات التجارية عن طريق الانترنت	-6
31	النشاطات التجارية الاكثر تداولاً في العالم الافتراضي	-7
32	وسائل الدفع المعتمدة	-8
33	طبيعة الصفحات الأكثر تداولاً من طرف الزبائن	-9
35	اهم المزايا الموجودة في المتجر الالكتروني	-10
36	اهم العوائق امام المبادلات التجارية عبر الانترنت	-11
37	تجربة الشراء عن طريق الانترنت	-12
38	<b>خلاصة الفصل</b>	
	<b>الفصل الثالث:</b> <b>الجهاز التجاري عبر الانترنت بإقليم قسنطينة</b>	
39	<b>مقدمة الفصل</b>	
40	توزيع ممارسي التجارة الالكترونية حسب الجنس	-1
40	توزيع ممارسي التجارة الالكترونية حسب السن	-2
41	توزيع ممارسي التجارة الالكترونية حسب المستوى التعليمي	-3
42	توزيع ممارسي التجارة الالكترونية حسب المهنة	-4
43	النشاطات التجارية الاكثر تداولاً في العالم الافتراضي	-5

45	توفر التجار عبر الخط على مساحات تجارية	-6
46	التحول من التجارة الافتراضية الى الواقع	-7
47	توسيع النشاط الافتراضي	-8
49	خدمات التوصيل للزبائن	-9
52	التغطية المجالية لخدمات التوصيل	-10
53	نوعية خدمات التوصيل حسب المدة	-11
55	توزيع عملية التوصيل في مجال التجارة الالكترونية حسب طريقة التوصيل داخل وخارج ولاية قسنطينة	-12
56	وسائل الدفع المعتمدة في التجارة الالكترونية	-13
58	خلاصة الفصل	
59	الخلاصة العامة	
62	المراجع	
63	الملخص	

### فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
	<b>الفصل الثاني:</b> ترددات واستعمالات المبادلات التجارية عبر الخط داخل إقليم قسنطينة	
26	قسنطينة-توزيع الزبائن عبر الخط حسب الجنس	-1
26	الجدول رقم (2-2): قسنطينة-توزيع الزبائن عبر الخط حسب السن	-2
27	قسنطينة-توزيع الزبائن عبر الخط حسب المستوى التعليمي	-3
28	قسنطينة-توزيع الزبائن عبر مختلف شبكات التواصل الاجتماعي	-4
29	قسنطينة-توزيع حسابات الزبائن عبر الخط حسب شبكات التواصل الاجتماعي	-5

- **Résumé :**

Le développement des technologies de l'information et de la communication(TIC), a modifié le style de commerce et les modes des échanges commerciaux, pour montrer que le commerce électronique émerge comme un nouveau type de commerce, et à partir de ce terme, le commerce électronique signifie en tant que concept général c'est de faire des affaires commerciales en ligne, et la rapidité de sa propagation et sa capacité de connecter les utilisateurs du monde entier et faciliter les diverses transactions commerciales, en économisant les efforts et le temps au moindre coût efficacement, ce qui conduit au développement du commerce en ligne.

Bien que le volume du commerce électronique connait un niveau très important au niveau national, mais il reste toujours lié à certains problèmes et obstacles dans les domaines techniques, législatifs et bancaires, des efforts sont déployés pour une prise en charge de l'infrastructure des télécommunications et de l'Internet, pour un développement du système bancaire, et l'harmonisation des lois et réglementations appropriées en matière de commerce électronique, afin de donner une impulsion à ce type de commerce, qui nécessite de modifier le commerce normal et de l'adopter comme méthode moderne au niveau national.

- **mots clés :**

Les technologies de l'information et de la communication(TIC), des échanges commerciaux, le commerce électronique, les transactions commerciales.



## المخلص:

ان اتساع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطورها ادى الى تغيير نمط التجارة والتبادل التجاري، لتظهر التجارة الالكترونية كنوع جديد من التجارة، ومن منطلق المصطلح فان ما تعنيه التجارة الالكترونية كمفهوم عام هو القيام بأعمال تجارية عن طريق الانترنت، ولقد ادت سرعة انتشارها وقدرتها على ربط المتعاملين من مختلف انحاء العالم الى تسهيل مختلف التعاملات التجارية، بتوفير للجهد والوقت بأقل تكلفة وأكثر كفاءة وهذا ما يحول الى ازدهار وتطور التجارة عبر الخط.

رغم ان موضوع التجارة الالكترونية أحدث اليوم تطور ملحوظ من خلال اهميته على المستوى الوطني، الا انه لا زال يرتبط ببعض المشاكل والعراقيل في المجال التقني والتشريعي والمصرفي، ولا تزال الجهود مبذولة من دعم للبنية التحتية للاتصالات والانترنت، تطوير النظام المصرفي، وانسجام القوانين والأنظمة الملائمة بالتجارة الالكترونية من اجل إعطاء دفعة للنهوض بهذا النوع من التجارة الذي يتطلب تغيير المبادلات التجارية العادية واعتمادها كأسلوب حديث على المستوى الوطني.

## الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التبادل التجاري، التجارة الالكترونية، التعاملات التجارية.