



جامعة الجزائر 3

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مختبر البحث: رأس المال البشري والأداء

بالتعاون مع فرقة البحث PRFU

" واقع الرقمنة التسويقية ودورها في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية في الجزائر "

توصيات الملتقى الوطني الافتراضي الموسوم ب:

التوجهات المعاصرة للتسويق الرقمي في المؤسسات الخدمية – فرص وتحديات-

12 أكتوبر 2022

الرئيس الشرفي: د/ مزرق مختار مدير جامعة الجزائر

المشرف العام: د/ عز الدين سمير عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

المنسق العام: أ.د/ كيسرى مسعود مدير مختبر رأس المال البشري والأداء

رئيسة الفرقة: أ.د/ سكر فاطمة الزهراء

رئيسة الملتقى: د/ سكر كنزة

رئيس اللجنة العلمية: د/ دادو مراد

رئيسة اللجنة التنظيمية: د/ أيت أوقاسي فتيحة

في يوم الأربعاء 12 أكتوبر 2022 وعلى الساعة 15 مساءً اختتمت فعاليات الملتقى الوطني الافتراضي الموسوم بـ التوجهات المعاصرة للتسويق الرقمي في المؤسسات الخدمية - فرص وتحديات - والذي نشطه أساتذة وباحثين من عدة جامعات جزائرية وعرضت فيه مداخلات مست إشكالية هذا الملتقى على الشكل التالي: ما هو واقع المؤسسات الخدمية في ظل التوجهات المعاصرة للتسويق الرقمي؟ ومختلف محاور المسطرة والمتمثلة في:

المحور الأول: التأصيل النظري للتسويق الرقمي؛

المحور الأول: التأصيل النظري للتسويق الرقمي؛

المحور الثاني: التحول الرقمي وأهم الآليات الرقمية الحديثة في تسويق الخدمات؛

المحور الثالث: استراتيجيات التسويق الرقمي في المؤسسات الخدمية؛

المحور الرابع: واقع التسويق الرقمي في المؤسسات الخدمية؛

المحور الخامس: تجارب دولية ووطنية لتطبيق التسويق الرقمي في المؤسسات الخدمية ؛

اجتمعت لجنة صياغة التوصيات برئاسة رئيسة الملتقى وعضوية رئيس اللجنة العلمية والسادة الأساتذة رؤساء الجلسات والورشات العلمية ومقرريها.

خلصت هذه اللجنة إلى جملة من **التوصيات** التي يمكن تلخيصها كما يلي :

- محاولة تطبيق مفاهيم التسويق الرقمي و أخذها بعين الاعتبار كوسيلة فعالة في تحقق رضا الزبائن خاصة من قبل المؤسسات الجزائرية .
- تبني ثقافة التسويق عبر الانترنت حيث أن كل المؤسسات الجزائرية مزودة بوسائل و أجهزة و شبكات الانترنت و مختلف البرامج غير أنها تفقر للمهارات بهذا الجانب التي تمكنها من الاستخدام الأمثل و الأنسب لهذه الأخيرة .
- ينبغي على المؤسسات ضرورة تبني التسويق الرقمي في خططها فهو يساهم في تسويق العلاقات بامتياز
- يرتبط برنامج التسويق الرقمي اليوم بشكل كبير مع تكنولوجيا الاتصالات الحديثة لأنها الأكثر انتشارا و استخداما عبر العالم لا بد بالاعتماد عليها في مجال التسويق .
- على المؤسسات المالية في الجزائر مساعدة الزبائن على التأقلم و التجاوب مع التطورات التكنولوجية والتعاملات الرقمية الجديدة باستعمال برامج ملائمة.

- ضرورة استحداث قوانين وتشريعات تدعم وتحمي التعاملات الالكترونية في الإدارات الحكومية.
- استخدام مناسب لمحتويات الموقع الإلكتروني مع احتواءه على خدمات تعزيزية متميزة تستجيب لرغبات الزبائن , إضافة إلى إجراء عمليات تحديث مستمرة له وفقا للحاجة وذلك لضمان ولاء الزبائن للمؤسسة وإدامة الإتصال والتفاعل معهم وإطلاعهم بكل منتج أو خدمة جديدة.
- العمل على استغلال التسويق الرقمي استغلالا كليا، لتعزيز العلاقة مع الزبائن، لتقريب المسافات من ناحية وتقليل التكاليف والوقت من ناحية أخرى، ومن ثم تحسن الأداء التسويقي للمؤسسة في ظل المنافسة المفروضة لضمان البقاء والاستمرارية.
- القيام بتطوير أسلوب التسويق الإلكتروني والتجارة الالكترونية من خلال وضع تشريعات وقوانين وتدابير تكفل حقوق وواجبات ممارسي هذه المهنة.
- ضرورة اهتمام المؤسسة بالبنى التحتية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وشبكات الانترنت التي تعتبر أساس قيام التسويق الإلكتروني.
- الاهتمام بالتخطيط والابتكار ومعالجة النقائص المتعلقة بعمليات التسويق الرقمي، والقيام بتفعيل دور الإدارة الالكترونية في المؤسسات وتنسيق نشاطاتها.
- ضرورة مواكبة التطورات المستمرة والحاصلة في مجال الاتصالات التسويقية والبرمجيات الخاصة بها، وذلك عبر تكوين وتأهيل الكوادر البشرية حتى يتم الاستغلال الفعال لتكنولوجيا المعلومات في هذا المجال.
- العمل على نشر ثقافة استخدام الخدمات الالكترونية بين الزبائن وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة إنجاز المعاملات وتلبية احتياجاتهم.
- العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية وحتمية تكثيف استخدام التقنيات التكنولوجية لتسويق المنتجات والخدمات وتطوير قنوات اتصال أو إضافة قنوات الكترونية جديدة للمحافظة على الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد. وتفعيل الاتصال بالزبائن كاستخدام روبوتات الدردشة الآلية للرد السريع على استفسارات الزبائن.
- تنمية وتطوير الكفاءات العلمية وتدريب الموظفين، بالإضافة إلى فتح تخصصات جديدة على مستوى كل مراكز التكوين المهني والجامعات لنشر تكوينات متخصصة في التكنولوجيات الجديدة كالحوسبة السحابية، الذكاء الاصطناعي، ولغات البرمجة الإدراكية...الخ.